



Agenzia Regionale
per la Prevenzione e
Protezione Ambientale
del Veneto

3

CAPITOLATO SPECIALE

**Affidamento del servizio di gestione informatizzata del personale a
qualsiasi titolo impiegato da ARPAV**

Sommario

GLOSSARIO	4
Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO	4
Art. 2 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	5
Art. 3 - REQUISITI TECNOLOGICI E FUNZIONALI	5
3.1 - Caratteristiche fondamentali dell'applicativo software utilizzato.....	5
3.2 - Caratteristiche del servizio Cloud SaaS.....	6
3.3 - Gestione della sicurezza.....	8
3.4 - Autenticazione	10
3.5 - Autorizzazioni agli utenti	10
3.6 - Audit e Log	11
3.7 - Connettività	11
Art. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
4.1 - Piano di Formazione	12
4.2 - Formazione specifica	13
4.3 - Portale del sistema unico integrato per le risorse umane.....	13
Art. 5 - GESTIONE DELL'APPLICATIVO	13
5.1 - Manutenzione correttiva	14
5.2 - Manutenzione adeguativa	14
5.3 - Manutenzione evolutiva	15
Art. 6 - AVVIO DEL SERVIZIO E COLLAUDO.....	15
Art. 7 - AMBITI DEI SERVIZI	15
A) SERVIZIO DI GESTIONE INFORMATIZZATA	17
A.1 - Gestione anagrafica	17
A.2 - Stato giuridico	17
A.3 - Organigramma	17
A.4 - Fabbisogno organico.....	18
A.5 - Gestione presenze	19
A.6 - Gestione assenze	20
A.7 - Gestione turni	21
B) SERVIZIO DI GESTIONE IN OUTSOURCING FUNZIONALE	21
B.1 - Gestione economica e fiscale	21
B.2 - Variazioni personali e retributive dei soggetti in forza all'ARPAV	22
B.3 - Elaborazione dei cedolini.....	23

B.4 - Elaborazioni periodiche.	24
B.5 - Gestione previdenziale	27
C) SERVIZI ON LINE AL PERSONALE (SELF SERVICE).....	28
D) PORTALE DELLA FORMAZIONE AZIENDALE.....	29
E) PORTALE PER LA GESTIONE DELLA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL PERSONALE	29
F) INTEGRAZIONI	30
F.1 - Integrazioni/interfacce dei software che alimentano la base informativa del personale	31
F.2 - Import massivo.....	32
G) SISTEMA DI SUPPORTO ALLE DECISIONI (B.I.) STATISTICHE E REPORTISTICA	32
G.1 - Report e statistiche	32
G.2 - Sistema di supporto alle decisioni aziendali.....	32
G.3 - Patrimonio informativo	33
G.4 - Integrazione datawarehouse aziendale	33
Art. 8 - QUALITA' E LIVELLO DI SERVIZIO	33
8.1 - Assistenza operativa e servizio di Help Desk	33
8.2 - Livelli di qualità dei Servizi (SLA)	33
8.3 - Efficienza del servizio di Help Desk	34
8.4 - Livelli di servizio minimo per la gestione del disservizio	35
Art. 9 - MODALITA' DI RECUPERO E MIGRAZIONE DEI DATI	36
Art. 10 - PENALI	36
Art. 11 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	37
ALLEGATO 1	41
1.1 - Report mensili e periodici	41
1.2 - Report su dipendenti	42
1.3 - Report su dipendenti in servizio ad una certa data	42
1.4 - Report su archivi di base.....	42
ALLEGATO 2	44

GLOSSARIO

- **Modulo:** insieme omogeneo di funzionalità applicative;
- **Patrimonio informativo:** insieme dei dati delle regole e degli schemi;
- **Storicizzare:** si intende la registrazione del dato nella sua profondità storica e nella corretta valorizzazione nel tempo a cui esso è riferito;

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La presente gara d'appalto ha per oggetto:

- a) il servizio di gestione informatizzata delle Risorse Umane in SaaS (Software as a Service) comprendente il trattamento giuridico, la formazione, le presenze/assenze del personale in servizio a qualsiasi titolo impiegato e la valutazione delle performance.
- b) l'affidamento in outsourcing funzionale del servizio funzioni amministrative per gli aspetti economici, fiscali e relative dichiarazioni, previdenziali, del personale in servizio a qualsiasi titolo impiegato.

I servizi dovranno comprendere la gestione di tutti gli istituti contrattuali e tutte le evoluzioni necessarie per l'adempimento delle linee di indirizzo e disposizioni regionali in materia, nonché la gestione della contrattazione integrativa di ARPAV.

Il personale a qualsiasi titolo impiegato (nel seguito del documento indicato con "personale") deve essere inteso come: personale dipendente, assimilato, borsisti, specializzandi, contratti di somministrazione lavoro, contratti di collaborazione, liberi professionisti, componenti commissioni ed ogni altra forma di contratto di lavoro prevista dalle norme di legge e contrattuali.

Il personale dipendente dell'Agenzia è inquadrato secondo i vigenti CC.CC.NN.L. del personale del Comparto Sanità e delle aree dirigenziali: Area Sanità ed Area Funzioni Locali (per Dirigenza Professionale, Tecnica ed Amministrativa), salva l'applicazione di quanto disposto dal CCNQ del 22/02/2024 secondo le decorrenze che saranno stabilite da ARAN ed OO.SS. di categoria.

Va considerata parte integrante dei servizi richiesti:

1. l'integrazione con gli applicativi gestionali aziendali di interesse e le procedure aziendali al fine della corretta gestione del completo patrimonio informativo del personale;
2. l'interoperabilità con gli enti esterni coinvolti;
3. il piano di formazione del personale per l'utilizzo dell'applicativo;
4. il servizio di assistenza all'esercizio del sistema, garantito entro 24 ore lavorative dalla segnalazione;
5. l'avviamento, comprensivo della migrazione completa dello storico per il completo recupero del patrimonio informativo sia in termini di informazioni/dati che di regole applicate/schemi (sia per i moduli base che per i moduli opzionali già in uso);
6. il sistema di reporting generalizzato e di export dei dati.

I servizi richiesti dovranno garantire, nel rispetto delle disposizioni Nazionali, Regionali e Aziendali in materia, quanto segue:

7. la gestione delle informazioni relative a: trattamento economico, status giuridico, previdenziale, fiscale, carriera, formazione, rilevazione delle presenze/assenze del personale, gestione delle trasferte e dei servizi fuori sede ed alla valutazione della performance;
8. la gestione delle informazioni relative all'organizzazione;
9. l'analisi, il controllo e la programmazione dei costi del personale e la gestione dei fondi contrattuali;
10. la gestione di processi per il completamento delle procedure autorizzative per i diversi istituti contrattuali.

I servizi dovranno rendere disponibili le informazioni gestite al fine di assicurare la loro integrazione con gli applicativi software di pertinenza di dominio aziendale (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: Data Warehouse aziendale, contabilità analitica, scritture contabili).

I servizi devono garantire inoltre all'operatore autorizzato la fruibilità/navigazione delle informazioni anagrafiche, giuridiche ed economiche del singolo attingendo a tutte le informazioni storiche, nel rispetto della normativa vigente e della certificazione da parte del titolare del dato.

I servizi devono infine comprendere una costante attività di supporto alle strutture competenti di ARPAV, per l'aggiornamento giuridico-normativo e contrattuale delle procedure automatizzate di Gestione del Personale.

Art. 2 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Gli Operatori economici partecipanti dovranno presentare offerta per la fornitura del servizio di gestione informatizzata e del servizio di outsourcing di gestione del "personale" di ARPAV di cui all'oggetto dell'appalto. Il numero indicativo di personale da gestire è di circa 900 unità.

L'Aggiudicatario dovrà garantire i servizi di:

- a) Project management
- b) Analisi del contesto e dei bisogni
- c) Configurazione del modello architetturale del sistema applicativo fornito e della relativa struttura di banca dati
- d) Definizione degli strumenti e delle modalità di migrazione dai sistemi attuali verso il nuovo sistema
- e) Test funzionale e prestazionale del sistema su ambiente di simulazione aziendale
- f) Messa a disposizione dell'applicativo in Cloud
- g) Assistenza e supporto
- h) Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva
- i) Formazione
- j) Consulenza specialistica

L'ordine di attivazione sarà concordato tra l'aggiudicatario e la Stazione appaltante.

Art. 3 - REQUISITI TECNOLOGICI E FUNZIONALI

3.1 - Caratteristiche fondamentali dell'applicativo software utilizzato

Il software applicativo utilizzato per l'espletamento del servizio dovrà possedere i seguenti requisiti:

- a. piattaforma completamente web-based da utilizzare senza installazione di ulteriori plug-in come ad esempio Java Applets e controlli ActiveX e adattativa e responsiva alle varie tipologie più comuni di devices fisici;
- b. deve essere garantita in tutte le versioni la compatibilità ed il corretto funzionamento dell'applicazione con i più diffusi browser installati nelle postazioni di lavoro di ARPAV (Chrome, Firefox, Edge) e loro successive versioni;
- c. alta affidabilità del sistema con soluzioni di business continuity e disaster recovery su infrastruttura Cloud certificata e qualificata nel Cloud Marketplace Agid;
- d. preferenza dell'utilizzo di tecnologia "DHTML" rispetto all'utilizzo di Java Applets, ActiveX o simili (non dovrebbe essere mai richiesta l'installazione di terze parti oltre al browser);
- e. fruibilità da parte di ARPAV in modalità SaaS attraverso la sola disponibilità di un browser e della connettività necessaria per raggiungere l'infrastruttura che ospita il servizio (attraverso protocolli sicuri

per la gestione di dati personali secondo normativa vigente “ https”);

- f. la procedura deve essere concepita come un'unica istanza logica di applicazione nella quale siano integrate perfettamente tutte le informazioni giuridiche, economiche, previdenziali, fiscali e quelle relative alle presenze/assenze, alla formazione e alla valutazione della performance;
- g. automatismi di sistema tali da guidare l'operatore nel corretto/completo inserimento dei dati, inoltre dovrà prevedere blocchi logici e controlli automatici atti ad impedire l'inserimento di informazioni errate, non congruenti o non consistenti o in contrasto con le disposizioni normative in vigore;
- h. le informazioni devono essere storicizzate e deve essere garantito, per il periodo previsto dal Piano di conservazione dell'Agenzia, di tempo in tempo vigente, il mantenimento in linea di tutti i dati storici relativi a tutte le aree previste e la loro fruibilità;
- i. predisposizione in ogni sezione, giuridica ed economica, relativa alle elaborazioni mensili e periodiche, di un campo note che consenta all'utente la registrazione e la conservazione di appunti collegati alla relativa elaborazione. Tali informazioni, modificabili, devono essere disponibili in qualsiasi momento, anche successivamente alla conclusione dell'elaborazione. La nota deve riportare l'utenza e la data/ora di inserimento;
- j. ricalcolo permanente: sia per quanto riguarda gli eventi della gestione assenze/presenze sia per quanto riguarda quelli della gestione economico/giuridica, l'applicativo deve essere in grado di eseguire automaticamente il ricalcolo delle competenze ad ogni elaborazione mensile o su richiesta nel caso ritenuto necessario;
- k. audit/log: l'applicativo deve essere altamente configurabile cioè deve poter registrare le attività svolte (log) di chi ha fatto che cosa e quando, per tutte le operazioni svolte da interfaccia utente;
- l. configurabilità dell'applicativo affinché possa produrre avvisi specifici (al minimo con le seguenti modalità: messaggistica interna all'applicativo, con report e via e-mail) su operazioni ritenute critiche;
- m. parametrizzazione a cura dell'operatore per le informazioni e le funzioni che sono di pertinenza della singola struttura operativa.
- n. Il software applicativo deve prevedere dei sistemi di controllo a titolo esemplificativo e non esaustivo come di seguito elencati:
 - n. 1 sistemi di controllo delle componenti variabili della retribuzione inserite manualmente, implementando un avviso automatico (anche via e-mail) per importi anomali (configurabilità delle condizioni di anomalia per superamento di soglie e per il verificarsi di condizioni multi parametro);
 - n. 2 implementazione di un processo autorizzativo e/o di verifica e/o di notifica che coinvolga il dirigente responsabile su determinate modifiche alle informazioni anagrafiche (es.: conti correnti ed elementi che incidono sulla retribuzione, differenziali economici) gestiti manualmente dagli operatori;
 - n. 3 monitoraggio degli iter e delle pratiche del personale attraverso la gestione dello specifico processo con verifica dello stato di avanzamento della pratica;
 - n. 4 monitoraggio fondi, con cadenza mensile, per tutti gli istituti contrattuali, utilizzabile da tutti i servizi individuati da ARPAV, con possibilità di dettaglio e ripartizione per tipologia di fondo.
- o. Tutti i diversi moduli gestionali devono prevedere in modo nativo la reciproca integrazione, assicurando l'assoluta integrazione dei dati, finalizzata all'immissione dei medesimi unicamente dalle diverse sedi deputate a farlo, che debbono renderli disponibili all'intero sistema con una sola operazione.

Resta inteso che il servizio, di cui al presente capitolato, deve essere erogato senza politiche di licenza legate al numero di utenti o a moduli applicativi.

3.2 - Caratteristiche del servizio Cloud SaaS

L'Aggiudicatario dovrà erogare il servizio in modalità SaaS provvedendo, in modo pienamente trasparente, alla gestione completa dell'infrastruttura sottostante che ospiterà i servizi e alla gestione applicativa (manutenzione correttiva ed evolutiva).

L'Aggiudicatario del servizio assumerà il ruolo di “Gestore del Sistema Informatico” dovendosi occupare della:

- a) realizzazione di un sistema di gestione delle diverse aree “applicative” come dettagliatamente

descritto;

- b) erogazione di servizi di hosting, di gestione sistemistica ed applicativa, di manutenzione ed assistenza, di helpdesk, di monitoraggio, etc.

All'Aggiudicatario del servizio è affidata la responsabilità di garantire sicurezza sia fisica che logica per tutto il ciclo di vita delle informazioni e per tutta la durata del contratto, applicando l'effettiva attuazione ed efficacia nel rispetto dei seguenti requisiti:

- a. accesso alle informazioni solo a chi ne ha diritto ed è stato autorizzato per lo stesso accesso (Riservatezza);
- b. accuratezza e completezza dell'informazione e dei sistemi per processarla, inclusa la non ripudiabilità e l'autenticità (Integrità);
- c. accesso ed utilizzo dell'informazione e dell'asset tempestivi e affidabili (Disponibilità).

A tal fine, l'Aggiudicatario del servizio deve documentare la propria "Organizzazione della Sicurezza" finalizzata al rispetto dei requisiti di sicurezza, e deve aver adottato un "Sistema di Gestione per la Sicurezza dell'Informazione" certificati ISO 27001 ed adeguare le politiche di sicurezza ai mutamenti di contesto, avviando - dove necessario - le azioni correttive e migliorative concordate con il Committente.

L'Aggiudicatario è tenuto a conformarsi alle disposizioni riportate in:

1. Circolari dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) n. 2 e 3 del 9 aprile 2018 (GU n. 92 del 20/4/2018), come disciplinato dalla nuova procedura di qualificazione dettata dal Decreto direttoriale dell'ACN, protocollo n. 29 del 02/01/2023;
2. Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione" adottato da AGID con Determinazione 628/2021, con particolare riferimento agli articoli 8, 11, 12 e 13 nonché al suo Allegato B;
3. Determinazione ACN 307/2022, nonché agli Allegati B2 e C, con particolare riferimento alla necessità di possedere il livello di qualificazione del servizio cloud oggetto di fornitura coerente con il livello di classificazione del servizio (ordinario, critico, strategico);
4. Disposizioni delle Determinazioni dell'ACN riferibili alla qualificazione dei servizi cloud per la Pubblica Amministrazione emanate all'interno del Decreto direttoriale dell'ACN, protocollo n. 29 del 02/01/2023.

Le caratteristiche generali del servizio cloud SaaS devono essere:

- a. Affidabilità dei servizi di Cloud computing: I servizi in cloud proposti devono garantire affidabilità e sicurezza senza soluzione di continuità 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Uno degli obiettivi primari del servizio di manutenzione è la continuità di servizio inteso come perfetto e continuo funzionamento delle singole componenti, nonché come perfetto e continuo funzionamento delle integrazioni funzionali tra i diversi componenti.
- b. Conformità: Conformità dei sistemi intesa come apertura del mercato, trasparenza, intercambiabilità dei fornitori, possibilità di restare al passo con l'innovazione tecnologica. La conformità deve garantire la piena e agevole migrabilità a/dai sistemi e infrastrutture tra le più varie. La conformità deve inoltre essere mantenuta nel tempo. Poiché nell'arco della durata contrattuale di erogazione dei servizi il sistema software della piattaforma Cloud subisce una costante e continua evoluzione, è importante che l'Aggiudicatario del servizio preveda un processo di "Continuous Integration" e "Continuous Deployment", atto a garantire un aggiornamento continuo della piattaforma e a fornire risoluzioni di problemi (fix), risoluzioni di problematiche di sicurezza (security patching), introduzione di miglioramenti e innovazioni sul fronte tecnologico.
- c. Integrabilità: L'architettura implementata deve gestire la comunicazione sicura con il dominio di ARPAV, per permettere l'autenticazione e l'integrazione con i diversi applicativi.
- d. Performance: Le transazioni applicative, ovvero le normali funzioni elaborative durante l'accesso da remoto alle applicazioni software in ambiente SaaS, devono avvenire con adeguata velocità che non limiti l'operatività e senza causare alcun disservizio;
- e. Scalabilità: L'architettura SaaS fornita deve essere altamente scalabile a fronte dei cambiamenti di carico durante la giornata, garantendo i livelli di performance anche nei momenti di maggior carico di utilizzo da

parte degli operatori. La gestione automatica delle risorse (autoscaling) in base al carico è elemento importante per garantire una risposta pronta ed efficace per eliminare le fasi di “degrado” che il sistema potrebbe mostrare a fronte di elevato carico.

3.3 - Gestione della sicurezza

- a) l'Aggiudicatario si impegna ad erogare i servizi in conformità alle disposizioni della Determinazione AgID 628/2021 con particolare riferimento ai requisiti dell'Allegato A2 alla Determinazione ACN 307/2022, laddove pertinente;
- b) l'Aggiudicatario deve dimostrare l'adozione di opportuni sistemi di cifratura sia in fase di storage che in fase di comunicazione secondo standard ISO;
- c) l'Aggiudicatario deve garantire che i data center che ospitano e gestiscono l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito del servizio in Cloud Computing proposto, siano organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e privacy e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati. In particolare deve essere garantita la collocazione dei sistemi e dei dati in Cloud Region all'interno del perimetro UE. Pertanto i dati trattati per l'erogazione del servizio devono essere conservati, fatti circolare e trasferiti esclusivamente su territorio europeo garantendo inoltre un livello di tutela e protezione adeguato agli standard previsti. Il sopracitato vincolo in merito alla conservazione, circolazione e trattamento dei dati deve essere garantito anche da parte di eventuali altri soggetti coinvolti a qualunque titolo dall'Aggiudicatario del servizio;
- d) l'Aggiudicatario deve fornire, con cadenza regolare, i dati in suo possesso secondo formato e tracciato record specificato da ARPAV, con garanzia di data portability e di assistenza in un'eventuale procedura di transfer back;
- e) l'Aggiudicatario deve garantire la data retention, secondo la normativa vigente;
- f) effettua attività periodiche di vulnerability assessment sui sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel presente Capitolato e nel caso in cui siano identificate nuove vulnerabilità provvede a censirle;
- g) pianifica gli interventi di rimedio da attuare per la risoluzione delle vulnerabilità individuate;
- h) effettua il monitoraggio continuo dei sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato al fine di identificare eventi di sicurezza, accesso e connessioni locali o remote alla rete non autorizzati.

Sarà responsabilità dell'Aggiudicatario assicurare misure tecniche-organizzative adeguate a garantire la protezione dei dati personali trattati nella veste di Responsabile esterno al trattamento, nominato da ARPAV ai sensi dell'art. 28 Regolamento UE 2016/679. In particolare dovrà garantire nei tempi indicati da ARPAV il necessario supporto e tutte le informazioni utili qualora, sulla base dei criteri dettati dal Provvedimento del Garante n. 467 del 11.10.2018 e dalle Linee guida EDPB del 04/10/2017, in relazione ai servizi dell'Appalto, emerga la necessità da parte di ARPAV di effettuare una Valutazione d'impatto del trattamento (DPIA), ex art. 35 GDPR.

Il servizio richiesto dovrà garantire affidabilità, disponibilità e sicurezza. Per ciascuno di questi criteri per darne evidenza oggettiva dovranno essere presentati opportuni indicatori, modalità anche attraverso un disegno architetturale che ne delinei i dettagli tecnici consentendo di misurarne e valutarne le caratteristiche.

Il Sistema dovrà essere utilizzato in modo continuativo presso le diverse sedi dell'Agenzia e quindi dovrà presentare caratteristiche adeguate di:

- a. **Affidabilità:** le funzioni offerte dal sistema devono rispondere ai requisiti funzionali e alle specifiche tecniche descritte, garantite nel periodo contrattuale previsto;
- b. **Robustezza:** Il sistema si comporta in modo accettabile anche in condizioni non specificate nei requisiti; gli errori che si possono generare non si propagano a tutto il sistema (soft failing);
- c. **Disponibilità:** il sistema deve essere disponibile in continuazione per gli utenti attraverso misure

- di business continuity e disaster recovery; l'architettura del sistema non deve prevedere quindi interruzioni del servizio per backup, inizializzazioni periodiche, ecc. Il paradigma di Cloud Computing deve garantire la completa continuità operativa;
- d. **Riservatezza:** il sistema deve gestire gli accessi alle informazioni in modo da impedire accessi non autorizzati, sia di natura involontaria che dolosa, garantendo un adeguato livello di sicurezza nei confronti degli attacchi informatici, devono essere messe in atto tutte le misure necessarie a prevenire qualsiasi perdita di dati sia in fase di inserimento/aggiornamento che di conservazione;
 - e. **Sicurezza:** la soluzione deve garantire adeguati livelli di sicurezza, adottando tutte le misure necessarie a prevenire:
 - I. intrusioni illecite e accessi illeciti;
 - II. esfiltrazioni di dati;
 - III. perdita di dati sia in fase di inserimento/aggiornamento che di conservazione.
 - f. La soluzione deve essere aderente alle “**linee guida per lo sviluppo di software sicuro**” e relativi allegati emanati da AGID.
 - g. Il servizio applicativo deve essere soggetto a periodiche verifiche (conseguenti azioni di remediation) di tipo DAST e VAPT.
 - h. Inoltre la soluzione applicativa deve essere soggetta a verifica di tipo SAST sul codice sorgente, ad ogni aggiornamento applicativo al fine di eliminare errori e bug di sicurezza.
 - i. Deve inoltre essere data evidenza ad avvio del servizio e ad ogni rilascio l'applicazione del paradigma di **Security by Design e Privacy by Design**;
 - j. **Accessibilità e fruibilità:** il sistema deve prevedere criteri di accessibilità e fruibilità conformi alla normativa vigente ed in particolare alle linee guida AGiD “Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici” del 21/12/2022. E' inoltre richiesto il rispetto delle “Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web del Consorzio W3C, garantendo un livello di conformità Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Tripla-A.

L'Aggiudicatario si rende disponibile a sottoporsi a valutazioni (audit, assessment, self-assessment) da parte di ARPAV e/o a fornire eventuali report emessi da Auditor di terza parte nell'ambito di Certificazioni e Attestazioni in materia di Cybersecurity, IT Security o IT Governance. ARPAV informerà l'Aggiudicatario delle suddette attività con un congruo preavviso.

Nell'ambito di queste valutazioni, l'Aggiudicatario si impegna a fornire tutta la documentazione necessaria senza indebito ritardo per consentire a Sogei di formulare una valutazione completa nell'ambito delle sue attività di Audit in materia di Cybersecurity. ARPAV informerà l'Aggiudicatario della necessità di trasmettere tale documentazione con un congruo preavviso.

ARPAV ha la facoltà di richiedere all'Aggiudicatario, con un congruo preavviso, la condivisione dei piani di vulnerability assessment e dei risultati ottenuti dopo la loro esecuzione. ARPAV ha inoltre la facoltà di analizzare i suddetti piani e risultati e di richiedere, con congruo preavviso, eventuali approfondimenti.

Nel caso in cui dovesse accadere un incidente di sicurezza dal quale emergano evidenti responsabilità in capo all'Aggiudicatario e/o in seguito al quale siano state accertate delle non conformità in capo al medesimo, ARPAV, potrà applicare quanto previsto all'art. 10 – Penali lettera d).

Si specifica che, nei casi in cui l'Aggiudicatario:

- a. corrisponda ad un Raggruppamento temporaneo di imprese le disposizioni sulla sicurezza si applicano nei confronti di tutti i componenti del RTI;
- b. ricorra a un Sub Fornitori, è sua responsabilità garantire che questi ultimi adottino tutte le istruzioni previste nel Capitolato, nonché eventuali ulteriori e specifici atti di istruzione di ARPAV.

3.4 - Autenticazione

Devono essere supportate le seguenti modalità di autenticazione:

- a. Basic authentication;
- b. Strong authentication e MFA;
- c. autenticazione tramite identità digitali fornite da ARPAV accessibile tramite protocollo LDAP;
- d. Autenticazione tramite gateway di multi-autenticazione di Regione del Veneto, CAS, SPID, CIE, CNS e tutte le modalità previste dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- e. Adozioni dei protocolli di autenticazione più diffusi e sicuri quali OAuth2 e SAML 2.

Il sistema di profilazione deve poter configurare per ogni tipologia di operatore e/o per funzionalità l'opportuna modalità di autenticazione.

Il sistema deve potersi integrare con i sistemi di firma digitale e di conservazione sostitutiva presenti presso ARPAV.

L'Aggiudicatario adotta al proprio interno politiche e procedure di Access Management che descrivano le attività di gestione delle utenze che accedono ai sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Contratto, nonché per l'utilizzo e la gestione di password efficaci.

L'Aggiudicatario per ogni sistema utilizzato per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato:

1. identifica le figure, i ruoli e le responsabilità di tipo amministrativo;
2. assegna alle sole utenze identificate i privilegi amministrativi.

L'Aggiudicatario gestisce i sistemi di autenticazione per l'accesso ai sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Contratto in maniera tale da:

- a) assegnare i ruoli e le responsabilità in modo puntuale ad ogni utenza, nel rispetto dei principi del need to know e del least privilege;
- b) inibire il riutilizzo di utenze già assegnate in precedenza;
- c) disabilitare le utenze non utilizzate o inattive.

L'Aggiudicatario adotta al proprio interno politiche e procedure che definiscono i principi e le modalità per accedere da remoto ai sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato.

3.5 - Autorizzazioni agli utenti

Si richiede un'interfaccia utente per la gestione autonoma e/o la visualizzazione in capo ai referenti organizzativi di ARPAV al fine di gestire la profilatura degli utenti.

Il servizio di profilatura degli utenti può essere anche richiesto attraverso servizio di Trouble ticketing e in tal caso deve essere svolto dall'aggiudicatario.

La gestione della profilatura deve essere delegabile ai vari di livelli di responsabilità. Deve inoltre prevedere la gestione dell'entità del profilo utente nelle sue diverse articolazioni: i ruoli, le funzioni, l'ente, con la possibilità di organizzare le articolazioni descritte in entità "gruppi" e "sottogruppi" (logica Role-based Access Control), consentendo la massima flessibilità di attribuzione che va dalla proposta di ruoli predefiniti fino alla gestione di eccezioni per ruoli personalizzati. Il tutto, in perfetta coerenza con le norme emanate dalle Authority sulla Privacy a livello nazionale ed europeo.

Ciascun utente (persona fisica) identificato dal Responsabile di ARPAV sarà associato ad un unico account nominale con credenziali che permettano l'accesso tramite profili con le caratteristiche sopradescritte.

Il sistema deve permettere di configurare il numero di contemporaneità con cui un'utenza può accedere al sistema dalla stessa postazione o da postazioni diverse, ed in ogni caso deve permettere all'utente (e agli amministratori) di avere evidenza della cronologia dell'attività del proprio account in termini di tipologia di accesso (browser, tablet, ecc.), indirizzo IP sorgente, utente, funzione, data e ora. Deve altresì permettere di

configurare la generazione di avvisi automatici nel caso di attività anomala.

3.6 - Audit e Log

L'Aggiudicatario deve definire per ogni tipologia di sistema informativo utilizzato per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato le informazioni da raccogliere mediante attività di log, nonché le misure di sicurezza per proteggere questi ultimi da accessi non autorizzati, modifica e cancellazione accidentali.

Il sistema deve consentire attraverso strumenti adeguati, la completa tracciabilità delle operazioni effettuate (es. visualizzazione, inserimento, modifica, cancellazione, nota integrativa o correzione, ecc.), al fine di poter rendere fruibili in ogni momento attraverso un'interfaccia adeguata disponibile all'operatore autorizzato, la completa visibilità di chi ha fatto che cosa e quando.

Tutte le registrazioni devono essere mantenute inalterate nel tempo per permettere in ogni momento la ricostruzione della sequenza storica delle operazioni di un certo operatore e funzione.

La completa tracciabilità nelle modalità sopra descritte deve essere garantita anche per tutte le elaborazioni effettuate in background.

L'Aggiudicatario deve disporre di un sistema in grado di consentire lo storage sicuro di tutte le informazioni di log.

L'Aggiudicatario dispone di un sistema in grado di consentire l'analisi sistematica di tutti i log raccolti sui sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato al fine di identificare eventuali irregolarità.

3.7 - Connettività

Il servizio applicativo deve essere raggiungibile dalla rete pubblica (internet) con i dovuti accorgimenti al fine di garantire gli adeguati livelli di sicurezza. Dovrà essere accessibile in https utilizzare il protocollo TLS 1.2 o superiore per il trasporto dei dati nei canali di trasmissione di integrazione, garantendo le misure minime di sicurezza garantite dalla normativa vigente.

Il sistema deve garantire l'accesso sicuro all'applicazione utilizzando protocolli di cifratura adeguati alla normativa sulla privacy (https) e fornire evidenza del livello di sicurezza del sistema attraverso l'uso dei certificati rilasciati da un ente certificatore accreditato. Il tutto per impedire l'accesso indesiderato a qualsiasi dato che transiti attraverso la rete.

3.8 - Copie di sicurezza

L'Aggiudicatario adotta al proprio interno politiche e procedure per l'esecuzione dei backup sui sistemi informativi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato, nonché per proteggere le relative copie. A valle dell'occorrere di incidenti di sicurezza gravi, l'Aggiudicatario garantisce il ripristino dell'operatività dei sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi previsti nel Capitolato e delle relative informazioni utilizzando i backup effettuati.

L'Aggiudicatario:

- a) effettua lo storage dei backup, delle informazioni critiche, delle configurazioni (impiegate per l'erogazione dei servizi previsti nel Contratto) in ambienti dedicati e segregati fisicamente;
- b) protegge le informazioni fino alla loro distruzione mediante tecniche e procedure definite.

Le copie di backup delle informazioni effettuate dall'Aggiudicatario in virtù delle attività previste nel Capitolato sono periodicamente sottoposte a test che ne verifichino la disponibilità, l'integrità e la riservatezza.

3.9 Incident Response and Management

L'Aggiudicatario definisce internamente un processo per la gestione degli incidenti che consenta l'individuazione dei ruoli e l'assegnazione delle responsabilità a tutti gli attori coinvolti, nonché le modalità operative per la gestione dell'incidente.

L'Aggiudicatario si impegna a:

- 1) concordare con ARPAV le modalità di gestione e coordinamento in caso di incidente;
- 2) coordinarsi con ARPAV nell'ambito delle attività di esercitazione di risposta agli incidenti svolte da ARPAV;
- 3) concordare con ARPAV i flussi di comunicazione e reportistica in caso di incidente;
- 4) supportare ARPAV nelle attività di indagine e analisi post-incidente;
- 5) indicare un soggetto che funga da referente per il coordinamento con Sogei nell'ambito della gestione delle attività di risposta all'incidente.

L'Aggiudicatario si impegna alla disclosure di incidenti informatici subiti da sé stesso o dalla sua supply chain nel momento in cui si dovesse prospettare un possibile impatto per ARPAV.

3.10 Business Continuity & Disaster Recovery

Con riferimento ai servizi previsti nel Capitolato, l'Aggiudicatario:

- a) adotta al proprio interno politiche e procedure di gestione della continuità operativa che contengano almeno: processi organizzativi per la verifica, l'attivazione, il ripristino del servizio e le modalità di rientro; programma di manutenzione (test e aggiornamento) del Piano e delle procedure di emergenza; processo di escalation; risorse necessarie;
- b) adotta al proprio interno, manutiene e testa periodicamente un piano di continuità operativa;
- c) esegue periodicamente esercitazioni del piano di continuità operativa.
- d) ARPAV si riserva la facoltà di richiedere all'Aggiudicatario, in relazione ai servizi previsti nel Capitolato, con congruo preavviso, il BCP (Business Continuity Plan) e DRP (Disaster Recovery Plan) adottato per garantire la continuità e ripristino della fornitura.

Art. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 - Piano di Formazione

Parte integrante del servizio, è la predisposizione ed attuazione di un piano di formazione iniziale e continuo che permetta al personale individuato da ARPAV il raggiungimento della completa conoscenza delle funzionalità offerte dal software e delle evoluzioni che lo stesso potrà subire (il piano dovrà indicare modalità e tempi di attuazione, in coerenza con i tempi di attivazione concordati). La formazione dovrà comprendere anche tutte le funzionalità rivolte al profilo di amministratore di sistema.

Dovrà essere fornita completa e dettagliata documentazione riguardo le specifiche tecniche dell'applicativo.

La formazione dovrà essere effettuata presso la sede individuata da ARPAV all'interno del territorio della Regione del Veneto, o da remoto. Dovrà essere messa a disposizione degli utilizzatori la registrazione delle lezioni effettuate.

In fase di avvio l'Aggiudicatario deve rendere disponibile un servizio di formazione specifica in ordine all'utilizzo del software operativo, prevedendo un articolato percorso formativo sulle diverse potenzialità dello stesso software per tutto il personale ARPAV interessato all'utilizzo. Il piano formativo dovrà comprendere n. 200 ore di formazione (on site) per il primo anno e n. 50 ore per ciascun anno successivo per un totale di n. 30 accessi presso le strutture ARPAV per il primo anno e 10 accessi per ciascun anno successivo.

L'organizzazione dell'Agenzia prevede, attualmente, la presenza di dipendenti-referenti della gestione del personale dislocati fisicamente in diversi Dipartimenti Provinciali o Regionali pur afferendo funzionalmente alla U.O. Amministrazione Risorse Umane.

Si riporta di seguito l'elenco dei Dipartimenti regionali e provinciali in cui è attualmente articolata l'Agenzia sul territorio della Regione del Veneto:

1. Direzione Generale
2. Area Giuridica ed Organizzativa
3. Area Tecnica e Gestionale
4. Area Innovazione e Sviluppo
5. Dipartimento Regionale Gestione Risorse e Servizi di Supporto
6. Dipartimento Regionale Qualità dell'Ambiente
7. Dipartimento Regionale Rischi Tecnologici e Fisici
8. Dipartimento Regionale per la Sicurezza del Territorio
9. Dipartimento Regionale Laboratori

10. Dipartimento Provinciale di Belluno
11. Dipartimento Provinciale di Padova
12. Dipartimento Provinciale di Rovigo
13. Dipartimento Provinciale di Treviso
14. Dipartimento Provinciale di Venezia
15. Dipartimento Provinciale di Verona
16. Dipartimento Provinciale di Vicenza

Il personale che dovrà garantire il percorso formativo in argomento dovrà essere in possesso di una specifica ed approfondita conoscenza della procedura operativa di riferimento.

La tempistica di erogazione della formazione in fase di avvio dovrà essere conforme ai tempi di attivazione previsti nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario in sede di formazione ed al fine della stessa ed in ogni caso prima della fase di avvio in produzione deve rendere disponibile un ambiente di prova ad hoc popolato da dati significativi.

Inoltre deve esistere e deve essere continuamente aggiornato con tutte le evoluzioni normative e/o contrattuali, il manuale operativo che deve essere fruibile dall'operatore on line, con la sequenza delle operazioni per i più importanti casi d'uso, comprensiva della guida interattiva. Deve essere prevista l'opportunità per l'operatore di poter formulare domande e va allestita una sezione che permetta la diffusione e condivisione delle risposte alle domande più frequenti e rilevanti nell'area specifica prevista nel portale.

4.2 - Formazione specifica

In caso di modifiche normative di particolare importanza, il servizio deve prevedere, senza oneri aggiuntivi, una formazione specifica relativamente agli aspetti operativi e/o giuridico-normativi di interesse comune da espletarsi anche su piattaforma e-learning.

Il servizio deve prevedere, senza oneri aggiuntivi, una formazione periodica su aspetti operativi e/o giuridico-normativi di interesse comune da espletarsi anche su piattaforma e-learning, con la possibilità di teleconferenza su temi specifici.

Si precisa che tutti i contenuti relativi al piano formativo e alla formazione specifica dovranno essere disponibili nell'area formazione del portale per la fruizione in ogni momento da parte di tutti gli utilizzatori.

4.3 - Portale del sistema unico integrato per le risorse umane

Il sistema completo nelle sue funzionalità deve essere fruibile h. 24, tramite un portale di accesso (di seguito denominato "portale") che integra al suo interno anche tutte le funzionalità a corredo, tra queste ultime dovranno comparire le seguenti:

- a) La piattaforma per la gestione di supporto ed assistenza tecnica (help desk) con cruscotto per l'analisi delle statistiche delle chiamate e verifica dei livelli di servizio;
- b) Area pubblica per la raccolta delle richieste di evoluzioni e commenti;
- c) Area formazione e diffusione della documentazione/manualistica;
- d) Area per la raccolta e consultazione della normativa in materia;
- e) Funzionalità per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza;
- f) Area informativa per la notifica del livello di servizio della piattaforma (es: manutenzioni programmate, malfunzionamenti rilevati).

Art. 5 - GESTIONE DELL'APPLICATIVO

Per tutta la durata del contratto l'Aggiudicatario dovrà garantire la manutenzione correttiva, adeguativa ed

evolutiva dell'insieme degli applicativi facenti parte del servizio offerto.

Il rilascio e la messa in esercizio degli aggiornamenti al software applicativo dovranno essere perfettamente funzionanti e minimizzare l'indisponibilità del servizio offerto.

Per tutti gli aggiornamenti relativi alla correzione, evoluzione e adeguamento degli applicativi forniti dal servizio deve essere data tempestiva e massima diffusione rendendoli anche disponibili nell'area informativa del portale e nell'interfaccia dell'applicativo stesso.

Tutte le richieste di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva devono essere attivate per mezzo di una richiesta formalizzata sulla piattaforma di help desk (portale).

5.1 - Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti delle funzionalità applicative e delle integrazioni implementate, sia che esse siano segnalate dagli operatori sia che esse siano rilevate in autonomia dall'Aggiudicatario.

La manutenzione correttiva non deve prevedere alcun onere aggiuntivo.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficienza ed efficacia nel rispetto degli standard minimi indicati al successivo art. 8.

5.2 - Manutenzione adeguativa

Per tutta la durata del contratto, l'Aggiudicatario deve impegnarsi a garantire proattivamente l'adeguamento del software applicativo ai cambiamenti normativi e di tutte le evoluzioni necessarie per l'adempimento delle linee di indirizzo e disposizioni nazionali, regionali e aziendali in materia e della relativa contrattazione collettiva, nel rispetto dei termini ivi previsti, in particolare tutti gli aggiornamenti normativi quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) contratti collettivi nazionali di lavoro del personale a qualsiasi titolo impiegato;
- b) applicazione contrattazione collettiva integrativa aziendale, ivi compreso ad esempio: l'attribuzione di differenziali economici di professionalità per progressioni all'interno delle aree del personale del comparto;
- c) aspetti previdenziali;
- d) tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale, al calcolo ed all'erogazione degli stipendi con i relativi oneri riflessi, gestione della dinamica normativa e retributiva;
- e) disposizioni relative alle presenze e assenze;
- f) formazione;
- g) valutazione;
- h) disposizioni fiscali;
- i) disposizioni contributive ed assicurative;
- j) aggiornamento dei modelli fiscali, previdenziali e contributivi (ad esempio: CU, 770, 730);
- k) aggiornamenti riguardanti l'invio di informazioni di carattere statistico (ad esempio Conto Annuale, Istat, attività extra ufficio e anagrafe delle prestazioni dei pubblici dipendenti, dei consulenti e collaboratori esterni, adempimenti PerlaPA e amministrazione trasparente, ecc.).

La manutenzione adeguativa non deve prevedere alcun onere aggiuntivo.

Si precisa che è a carico dell'Aggiudicatario la gestione di un servizio di monitoraggio del panorama normativo al fine di proporre, implementare e pubblicizzare nella piattaforma le modifiche funzionali necessarie. Le tempistiche devono essere in linea con quanto stabilito dalle disposizioni e compatibili con i tempi tecnici

necessari al recepimento delle modifiche da parte degli operatori del servizio.

Laddove emergano aspetti interpretativi da chiarire in merito ad evoluzioni normative e/o contrattuali, l'Aggiudicatario deve inoltre rendere disponibile la versione dell'applicazione che ritiene più opportuna.

ARPAV si riserva di verificare e certificare la congruità della soluzione resa disponibile rispetto alla norma, richiedendo le eventuali modifiche senza oneri aggiuntivi.

In ogni caso non dovranno verificarsi ritardi rispetto agli adempimenti normativi richiesti legati all'adeguamento del software stesso.

5.3 - Manutenzione evolutiva

Relativamente alla manutenzione evolutiva, il servizio dovrà prevedere la raccolta delle richieste di evoluzione che non rientrino nelle funzionalità descritte nel presente capitolato e nelle caratteristiche fondamentali dell'applicativo software così come descritte all'art. 1. Le richieste perverranno utilizzando i canali previsti e citati precedentemente.

L'Aggiudicatario deve presentare - entro 20 gg lavorativi dalla richiesta formale - l'analisi di fattibilità in merito alle predette evoluzioni (comprensiva delle specifiche tecniche, delle ore/uomo necessarie e del piano di lavoro).

I test delle funzionalità richieste, ai fini del collaudo, saranno effettuati dal personale delle strutture interessate in ambiente di test opportunamente allestito dall'Aggiudicatario, in presenza dell'Aggiudicatario medesimo. Si fa presente che la fase di test e di collaudo e la relativa accettazione da parte della stazione appaltante sono preordinate a qualsiasi rilascio in ambiente di produzione.

Gli oneri relativi a tutti gli interventi di manutenzione evolutiva sono a carico di ARPAV.

Art. 6 - AVVIO DEL SERVIZIO E COLLAUDO

L'Aggiudicatario presenterà ad ARPAV un programma attuativo specifico avente ad oggetto le modalità e i tempi di avvio del servizio secondo il piano operativo presentato in sede di gara.

Le attività di cui al predetto programma attuativo, condivise con ARPAV a seguito di appositi incontri, dovranno permettere all'Agenzia medesima di espletare tutti gli adempimenti derivanti dal presente appalto senza interruzione del servizio.

Dovranno essere rispettate le seguenti tempistiche:

- a. Avvio delle attività entro 7 giorni dalla stipula del contratto (comprensive della migrazione dei dati e dell'avvio della formazione al personale dipendente) come previsto dal programma attuativo.
- b. A partire dalla scadenza dei predetti 7 giorni, svolgimento del servizio "in parallelo" con il precedente gestore, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema, con predisposizione ed emissione di almeno un cedolino stipendiale a titolo di comprova della funzionalità operativa.
 - a. I cedolini emessi dall'aggiudicatario in tale fase sono emessi a titolo di comprova della funzionalità del sistema installato e pertanto non saranno oggetto di fatturazione e pagamento.
- c. Successivamente, entro il 31/12/2024, ARPAV, attraverso le strutture deputate alla gestione delle Risorse Umane e dei Servizi informativi, esprimerà una valutazione di idoneità (collaudo positivo) dei servizi ricevuti, in contraddittorio con il rappresentante designato dall'Aggiudicatario. All'atto del collaudo verrà redatto apposito "Verbale di collaudo". Solo se tale collaudo riporterà esito positivo potrà verificarsi, con decorrenza 01/01/2025, l'effettiva attivazione di tutti i servizi previsti dal presente capitolato da parte dell'aggiudicatario.

Tutti i costi connessi all'espletamento dell'attività di collaudo saranno a cura e spese dell'Aggiudicatario.

Art. 7 - AMBITI DEI SERVIZI

I servizi devono essere svolti con l'impiego di moderne tecniche di elaborazione dati utilizzando le citate procedure operanti in tempo reale quale ordinario strumento di gestione del personale a qualsiasi titolo impiegato.

La gestione integrata del personale oltre ad assicurare il riutilizzo delle banche dati storiche contenenti i dati giuridico/retributivi/contributivi/fiscali dei dipendenti di ARPAV, deve garantire un facile accesso ai dati per qualsiasi estrazione ed elaborazione che si renda necessaria. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo si riporta, nell'allegato 1 al presente Capitolato l'elenco delle principali query richieste che l'utente dovrà poter visualizzare, stampare ed esportare ed elaborare in ambiente di produttività individuale (postazione di lavoro) dei dati, da produrre anche in formato elaborabile.

I servizi devono prevedere l'accessibilità in modalità integrata delle seguenti aree:

1. Organigramma
2. Fabbisogni organici
3. Gestione anagrafica
4. Stato Giuridico
5. Gestione assenze/presenze
6. Gestione economica
7. Gestione fiscale
8. Gestione previdenziale
9. Gestione ECM
10. Formazione
11. Valutazione della performance
12. Controllo di accesso ai dati
13. Adeguamento normativo
14. Integrazioni, interoperabilità
15. Consultazione e gestione attraverso una profilazione flessibile e configurabile via internet da parte del personale dei propri dati
16. Servizio di Cruscotto con funzionalità di export.

Come precedentemente descritto, il sistema deve prevedere l'integrazione tra i moduli Giuridico, Economico, Fiscale, Previdenziale, Assenze/Presenze, Formazione, Valutazione. Per integrazione si intende assenza completa di archivi duplicati. Pertanto l'inserimento e la modifica di un dato deve avvenire una sola volta nel "modulo" di pertinenza e valere anche per gli altri, garantendo unicità e correttezza. Deve garantire inoltre all'operatore autorizzato la fruibilità/navigazione delle informazioni anagrafiche, giuridiche ed economiche del singolo attingendo a tutte le informazioni storiche, nel rispetto della normativa vigente e della certificazione da parte del titolare del dato.

Si riportano di seguito i contenuti informativi minimi che le diverse aree funzionali debbono assicurare.

Tutte le informazioni che contribuiscono a definire il profilo del dipendente dalle anagrafiche alle variabili che concorrono a produrre l'intera documentazione ai fini della gestione (sempre a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cartellini, stato di servizio, cedolini, ecc.) devono prevedere una profondità storica, in altre parole deve essere possibile per ogni attributo ricostruire il periodo di validità del valore assunto.

Si fa notare infine che i requisiti funzionali di seguito esposti, pur riferendosi principalmente alle figure di personale dipendente dell'Agenzia, devono ritenersi estesi a tutti gli altri rapporti di lavoro, coerentemente con quanto previsto dalle specifiche tipologie di contratto.

A) SERVIZIO DI GESTIONE INFORMATIZZATA

Per quanto riguarda la gestione dell'anagrafica, dello stato giuridico, del fabbisogno organico, delle presenze/assenze e dei turni, l'inserimento delle variazioni e dei giustificativi verrà effettuato da parte degli operatori ARPAV. L'Aggiudicatario dovrà garantire all'U.O. Amministrazione Risorse Umane, il necessario supporto informativo e tutta l'assistenza sistemistica necessaria ad una gestione coerente con le esigenze aziendali prospettate, oltre ai controlli contrattuali dei CC.CC.NN.L. Sanità e Funzioni Locali e dei Contratti Collettivi Integrativi nella fase dell'inserimento dei dati.

A.1 - Gestione anagrafica

L'anagrafica è al centro del sistema e le sue informazioni devono essere inserite una sola volta e devono essere disponibili a tutti i moduli funzionali, il software applicativo non dovrà consentire alcuna duplicazione delle posizioni anagrafiche ed inoltre dovrà prevedere la corretta gestione delle omonimie.

Per informazioni anagrafiche si intendono quelle riferite a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo: matricola, cognome e nome, sesso (con la possibilità di scegliere un terzo campo oltre M o F definito come "ALIAS") e stato civile, luogo e data di nascita, codice fiscale, titoli di studio, titolo professionale, ente/enti di provenienza in caso di mobilità, eventuale invalidità, residenza e domicilio, telefono, PEC, e-mail, modalità di pagamento comprensive di eventuali coordinate bancarie, posizione Inail-Inps-Inadel, iscrizione sindacale, iscrizione all'albo, ecc.

A.2 - Stato giuridico

Deve prevedere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a. tipo e data di assunzione e cessazione con conseguente creazione (in caso di assunzione) o chiusura (in caso di cessazione) di tutti gli archivi storici ad esso collegati;
- b. sede di lavoro: con dettaglio di almeno 6 tipi di articolazione (a titolo di esempio: Area, Dipartimento, Servizio, Unità Operativa, Ufficio) e periodo di servizio prestato nella stessa anche con possibilità di assegnazione del singolo dipendente a più sedi di lavoro con relativa percentuale;
- c. gestione della carriera, anche con operazioni collettive di cambio di inquadramento a seguito di applicazioni contrattuali o accordi sindacali di ogni livello e relativa variazione del trattamento economico (devono essere gestiti: tipologia del rapporto di lavoro, ruolo, area, profilo professionale, posizione funzionale, qualifica/mansione/disciplina, percentuale e/o ore in caso di part-time, contratto individuale di lavoro, data e periodo ruolo, qualifica primaria e secondaria, durata del periodo per ogni posizione e qualifica);
- d. tipologia, descrizione e termini/periodi di incarichi conferiti a dirigenti e altro personale;
- e. gestione scadenziari relativi a tutti gli istituti normativi e contrattuali del personale dirigente e non (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: valutazioni annuali e periodiche, incarichi dirigenziali, indennità di esclusività, equiparazione, incarichi di posizione e di funzione);
- f. gestione scadenziario incaricati e supplenti con la possibile compresenza di più scadenze;
- g. gestione benefici L. 104/92;
- h. produzione certificati di servizio con indicazione della durata e qualifica del servizio prestato e, se richiesto, del trattamento economico e delle assenze.

A.3 - Organigramma

Tale modulo deve prevedere la gestione dell'organigramma aziendale approvato con gli atti di organizzazione interna. L'Aggiudicatario dovrà provvedere, sulla base dei dati e delle direttive fornite da ARPAV, a disegnare e a mantenere aggiornata, mediante una struttura ad albero, l'organizzazione dell'agenzia e tutte le funzionalità di seguito descritte devono essere realizzate all'interno della soluzione offerta.

Devono essere gestite al minimo le seguenti articolazioni:

1. la Direzione Generale e le relative Aree in cui si articola;
2. i Dipartimenti Regionali;
3. i Dipartimenti Provinciali;
4. le Strutture Complesse/Unità Organizzative Complesse;
5. le Strutture Semplici/Unità Organizzative Semplici;
6. gli Uffici.

Deve essere possibile declinare l'organigramma fino al massimo livello di dettaglio anche se non descritto negli atti di organizzazione aziendale ma che devono essere comunque ricondotte agli stessi.

Ogni unità organizzativa deve essere comunque riconducibile ad un nodo dell'organigramma, ogni singolo dipendente deve essere ricondotto sul nodo di assegnazione.

Si ribadisce che anche tale gestione deve essere storicizzata.

Deve essere possibile notificare in modo automatico ad altri software in tempo reale attraverso l'uso di web services tutte le variazioni.

Le informazioni afferenti all'organigramma dovranno essere automaticamente aggiornate con le informazioni giuridiche.

A.4 - Fabbisogno organico

Il fabbisogno organico, nominativo e numerico (teorico ed effettivo), dovrà essere gestito recuperando in modo completamente automatico dalla banca dati le informazioni e gli eventi che producono effetti sull'anagrafica generale e sullo stato giuridico del Personale, compresi gli atti deliberativi che li determinano.

Tali informazioni riguardano ruolo, profilo, posizione funzionale, natura giuridica, tipo di rapporto, settore di appartenenza, centro di costo di ogni dipendente.

Deve essere sempre disponibile la funzione per l'estrazione almeno delle seguenti informazioni:

- a. numero di dipendenti all'interno di una certa posizione funzionale, organizzati per tipo e durata di rapporto di lavoro, per mansione, ecc.;
- b. elenchi dell'organico effettivo in servizio/assente dal servizio e movimentazione del personale, ad una certa data e in un periodo selezionabile;
- c. informazioni relative all'inquadramento professionale di tutte le figure e relativa sintesi, con totali omogenei, del tipo di rapporto di lavoro e del relativo incarico;
- d. simulazione del personale cessando per pensionamento o altre cause, suddiviso per ruolo e per struttura e per data.

L'utente deve avere la possibilità di selezionare la data di riferimento, i campi, le strutture dell'Agenzia e le qualifiche per le quali desidera avere ogni tipo di informazione sul fabbisogno organico riferita ai dipendenti selezionati.

La visualizzazione, la stampa e l'esportazione in ambiente di produttività individuale (postazione di lavoro) dei dati, dovrà avvenire previa selezione della/e struttura/e e/o della/e qualifica/e, considerando o meno l'incidenza del part-time (con le stesse modalità descritte alla successiva lettera G) "Sistema di supporto alle decisioni (B.I.) statistiche e reportistica").

L'applicativo dovrà prevedere un modulo per la gestione degli incarichi (dirigenziali, di posizione e di funzione): possibilità di mappare gli incarichi previsti dalla programmazione aziendale conferiti e non, sia dal punto di vista giuridico nonché economico e corredati da tutte le informazioni inerenti agli stessi (a titolo

esemplificativo: date di decorrenza e scadenza, retribuzione di posizione annua riconosciuta, struttura di appartenenza, Centro di Costo, ecc.).

A.5 - Gestione presenze

La soluzione applicativa deve operare a partire dalle rilevazioni eseguite agli orologi marcatempo e da apposita applicazione per dispositivi mobili con i più comuni sistemi operativi (ad esempio IOS, Android), si deve adattare alle caratteristiche degli stessi e dei software di acquisizione dati, permettendo di riutilizzare gli strumenti di tempo in tempo installati presso ARPAV.

Le operazioni al minimo richieste riguardano:

- a) acquisizione e scarico negli archivi individuali degli orari di ingresso e uscita dal servizio/unità operativa;
- b) visualizzazione rilevazioni in tempo reale;
- c) elaborazione giornaliera rilevazione delle presenze;
- d) configurazione orari di servizi diversi nelle caratteristiche fondamentali (flessibilità, pausa pranzo, tolleranze, ecc.);
- e) configurazione contatori orari su base annua;
- f) configurazione turni di servizio/pronta disponibilità;
- g) personalizzazione delle modalità di contabilizzazione dell'orario di lavoro;
- h) pianificazione delle sequenze dei turni di servizio compresa la possibilità di ripetizione delle stesse in modo automatico per uno specifico arco temporale;
- i) configurabilità della ricerca automatica dell'orario di servizio all'interno del turno effettuato dal dipendente in base alla timbratura per il personale con turni non fissi;
- j) configurazione gestione turni ed orari di servizio;
- k) confronto tra rilevazioni ed orari assegnati e conteggio automatico dell'attività di servizio;
- l) gestione rilevazioni "causalizzate" per il controllo di attività extra servizio quali ad esempio la formazione, progetti, pronta disponibilità e servizio fuori sede/trasferita ed attività esterne in genere, ecc.;
- m) configurabilità della monetizzazione automatica di tutte le indennità legate alla presenza in servizio;
- n) gestione delle eccedenze orarie e dell'eventuale riconoscimento economico;
- o) trasferimento in busta paga di tutte le competenze accessorie e gestione delle relative situazioni particolari (conguagli positivi e negativi);
- p) possibilità di verifica e di variazione della singola posizione prima del trasferimento definitivo alla gestione economica delle competenze accessorie;
- q) gestione turni di pronta disponibilità anche con utilizzo di applicativi specifici;
- r) caricamento massivo di file in vari formati (es. csv, xls, html ecc.);
- s) gestione automatica degli addebiti di mensa.

Deve essere prevista la gestione delle timbrature e delle presenze anche di soggetti per i quali non verrà erogato trattamento economico, quali a titolo esemplificativo: personale in somministrazione, specializzandi, personale comandato in entrata ed ogni altra forma di contratto di lavoro prevista dalle norme di legge e contrattuali.

In fase di inserimento dello straordinario deve essere automatico il controllo con eventuali budget previsti a livello di dipendente, unità operativa, servizio, dipartimento, area, nelle diverse tipologie.

La modifica delle informazioni nel modulo presenze/assenze, se implica un conguaglio economico a seguito di emolumenti già liquidati, deve essere consentita in modo automatico (cioè non deve richiedere alcun intervento dell'operatore). Ciò deve valere per ogni voce variabile determinata dal cartellino presenze (a titolo di esempio, non esaustivo: indennità di pronta disponibilità, indennità contrattuale legate alle sedi/turni di lavoro, festive, notturne, straordinario, straordinario in pronta disponibilità, ecc.).

A.6 - Gestione assenze

La gestione delle assenze deve avere effetto diretto sugli aspetti economici consentendo la gestione automatica dei diversi istituti normativi e contrattuali.

Le operazioni necessarie al minimo e a titolo esemplificativo, ma non esaustivo consistono in:

- 1) rilevazione giornaliera delle assenze e relativa elaborazione;
- 2) rilevazione delle assenze e relativa elaborazione in tempo reale e automatica;
- 3) acquisizione delle assenze per malattia da applicativo INPS;
- 4) gestione automatica delle ferie maturate in base alla tipologia di rapporto di lavoro (a titolo di esemplificativo, ma non esaustivo: tempo pieno, part-time orizzontale/verticale, anzianità di servizio). L'applicativo deve prevedere anzitutto un conteggio automatico e l'eventuale intervento manuale (configurabile) deve essere rilevabile a livello di utente finale tramite tracciatura. La gestione delle ferie deve essere automatica anche nel caso di assenze particolari quali ad es. le aspettative non retribuite;
- 5) gestione completa dei periodi di maternità/paternità: data presunta parto, astensione anticipata, gravidanza a rischio, periodo di astensione obbligatoria, congedi parentali, riposi giornalieri, ecc.;
- 6) visualizzazione delle assenze per congedi parentali;
- 7) gestione adozione – pre-affido e affido (nazionale ed internazionale);
- 8) gestione permessi sindacali;
- 9) gestione monte ore per Organizzazione Sindacale;
- 10) gestione mensile permessi ex legge 104/92 e s.m.i.; controllo mensile del limite tra due dipendenti dello stesso ente beneficiari del permesso per lo stesso assistito;
- 11) gestione completa della malattia con calcolo automatico del “periodo di comporto” e memorizzazione delle assenze intervenute nei tre anni precedenti l'insorgenza dell'ultimo evento morboso;
- 12) gestione aspettative per motivi familiari e personali e verifica automatica del rispetto dei limiti contrattuali di fruizione;
- 13) gestione aspettative di qualsiasi natura con indicazione specifica della causa (es. per motivi familiari e personali, incarichi altri enti, ecc.) e verifica automatica del rispetto dei limiti contrattuali di fruizione;
- 14) caricamento massivo di file in vari formati (es. csv, xls, html ecc.);
- 15) implementazione assenze fruita presso altri Enti nell'anno di competenza (nel caso di assunzione in corso d'anno);
- 16) gestione automatica delle assenze a vario titolo.

La procedura presenze/assenze deve inoltre prevedere al minimo a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- a. produzione in pdf standard del cartellino di presenza recante logo ARPAV con evidenziati i conteggi mensili, i riporti del mese precedente, le indennità spettanti ed i residui ferie e la descrizione delle assenze ed eventuali timbrature causalizzate;
- b. possibilità di creazione interfaccia per badge timbrature e badge UPG, personalizzabile, da collegare tramite software ad apparecchiatura idonea alla stampa degli stessi;
- c. possibilità di inviare al personale via e-mail o attraverso il servizio di self service insieme al cedolino paga anche il cartellino presenze;
- d. report relativi ad anomalie (rilevazioni errate, sovrapposizione di giustificativi a rilevazioni, rilevazioni effettuate da terminali non autorizzati ecc.) e debiti orari;
- e. report di riepiloghi mensili (situazione liquidato, ore accantonate normali ed in pronta disponibilità, ferie godute, ferie residue, ecc.);
- f. report personalizzabili dall'utilizzatore finale;
- g. i report sopradescritti dovranno necessariamente essere esportabili in un formato aventi le caratteristiche descritte nella sezione supporto alle decisioni (B.I.)
- h. collegamento con servizi on line al dipendente (self-service)
- i. la gestione della funzionalità da parte del dirigente responsabile al fine di:

- I. visionare il personale operativo;
 - II. verificare i turni di Pronta Disponibilità svolti e quelli programmati;
 - III. verificare la situazione oraria del proprio personale;
 - IV. fornire in tempo reale ai responsabili di servizio, la verifica del personale presente in servizio ad una determinata ora del giorno (es. ora di entrata in servizio) o in uno specifico intervallo temporale,
- j. raccolta rilevazioni di studenti, tirocinanti, comandati, personale in somministrazione e volontari.

A.7 - Gestione turni

Deve essere previsto un sistema per la programmazione e la gestione integrata dei turni del personale. Il sistema deve essere in grado di garantire:

1. omogeneità nel processo di programmazione in relazione ai turni e ai piani di lavoro, ai metodi utilizzati per la reportistica e all'applicazione delle politiche generali, opportunamente differenziabili in ogni contesto operativo (es. Unità operativa e/o Dipartimento);
2. elaborazioni statistiche sulle informazioni gestite;
3. compilazione preventiva dei turni, attraverso strumenti rivolti a semplificare i calcoli, anche in base a regole predefinite e configurabili;
4. la predisposizione automatica delle proposte di piano di turni, in base a criteri predeterminati di tipo organizzativo (presenze minime per qualifica, matrici turno, vincoli contrattuali...) e di tipo personale (limitazioni o esenzioni da specifici turni, contratti di flessibilità, part time...) suscettibile di verifica e modifica da parte dell'utente finale (coordinatore).
5. la predisposizione di un piano di turni, la cui attuabilità viene poi verificata dal sistema attraverso criteri di controllo con vari livelli di "alert": dal "warning" per segnalare il superamento di blocchi by-passabili, fino allo stop per il superamento di limiti invalicabili;
6. in fase di stesura del turno la visualizzazione della situazione relativa all'impatto dello stesso sulle diverse tipologie di istituti, simulando la contestuale modifica di contatori prestabiliti (ad es. ore mensili pianificate, ore mensili dovute, straordinario maturato a seguito della pianificazione effettuata su base mensile e cumulativa annua, congedo ordinario e altri istituti che si ritengano opportuni visualizzare anche se non specificamente previsti nel capitolato, senza costi aggiuntivi e gestiti direttamente dall'utilizzatore finale);
7. possibilità di visualizzazione/verifica dell'attribuzione delle indennità economiche legate al turno;
8. la temporanea visualizzazione del singolo dipendente anche da parte di responsabili di pianificazione differenti dal responsabile ordinario, nel caso in cui il dipendente presti servizio occasionalmente e per periodi temporanei limitati, presso una équipe diversa da quella di appartenenza. In questo caso deve essere tracciabile la prestazione occasionale ed attribuibile il relativo costo sia al Centro di Responsabilità che al gruppo di lavoro presso cui è stata resa la prestazione;
9. ambiente di test nel quale sia possibile lo sviluppo di sequenze turno sperimentali e nuovi profili orari per verificare la congruità giuridica, economica e contrattuale;
10. il sistema di tracciatura degli eventi deve consentire l'immediata consultazione di tutte le modifiche intercorse su ogni specifica pianificazione direttamente dall'interfaccia utente finale;
11. collegamento con servizi on line al dipendente (self service).

B) SERVIZIO DI GESTIONE IN OUTSOURCING FUNZIONALE

B.1 - Gestione economica e fiscale

La gestione operativa economica del personale, nel rispetto della normativa previdenziale, fiscale e contrattuale di riferimento, è a carico dell'Aggiudicatario che deve garantire il pagamento mensile degli stipendi indicativamente tra il 24° e il 27° giorno, fatta eccezione per il mese di dicembre il cui pagamento dovrà essere anticipato orientativamente tra il 15° e il 18°.

L'Agenzia fornirà tutte le informazioni indispensabili per l'erogazione del servizio che si riportano di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. dati relativi agli emolumenti specifici erogati al personale;
2. dati inerenti le adesioni del personale in forza alle associazioni sindacali di categoria;
3. dati relativi alla cessione del quinto, dei prestiti e dei pignoramenti;
4. adesione ai Fondi assicurativi e previdenziali di natura aziendale e/o contrattuale con indicazione delle modalità e classe di iscrizione del singolo dipendente;
5. ogni altra informazione necessaria per la corretta definizione dello stipendio mensile e delle relative denunce contributive e fiscali;
6. dati relativi ad Amministratori iscritti all'INPS.

L'Aggiudicatario verificherà la regolarità formale delle informazioni trasmesse con i dati relativi, dando riscontro entro i tempi concordati, dei controlli di coerenza effettuati e dei totali dei valori di input gestiti.

I dati indicati saranno trasmessi all'Aggiudicatario per la predisposizione dei cedolini paga del mese entro il giorno prestabilito da apposito calendario annuale definito dalla Direzione della U.O. Amministrazione Risorse Umane di ARPAV, in primis in occasione dell'avvio del servizio e, successivamente, entro il mese di dicembre di ogni anno a valere per l'anno successivo.

Di seguito si descrivono, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le attività operative che l'Aggiudicatario dovrà effettuare fermo restando che tutte le attività necessarie alla corretta erogazione degli stipendi ed alla gestione contributiva, fiscale e previdenziale sono a completo carico della stessa.

B.2 - Variazioni personali e retributive dei soggetti in forza all'ARPAV

Le attività in capo all'Aggiudicatario riguardano:

- a) Gestione delle voci di competenza e trattenuta, fisse e continuative quali ad esempio:
 1. stipendio base, indennità varie, differenziali economici di professionalità, ecc.;
 2. voci ad personam legate al trattamento economico del singolo dipendente (es. anzianità, retribuzione di posizione, assegni ad personam, ecc.);
 3. voci individuali legate ad eventi riguardanti il singolo lavoratore per scelta dello stesso (es. trattenuta sindacale, cessione del quinto) o per altre cause (es. pignoramenti); l'Aggiudicatario effettua la gestione automatica dei debiti e crediti attraverso l'indicazione delle date di inizio e di fine dei mesi di erogazione, con eventuale sospensione di periodi o estinzione in unica soluzione con indicazione delle relative trattenute (previdenziali e/o fiscali);
 4. assegno per il nucleo familiare e ricalcolo in caso di comunicazioni tardive o variazioni retroattive delle tabelle, nonché congruaggio retroattivo fino a 5 anni precedenti;
- b) voci di pagamento/trattenuta variabili presenti nel cedolino in conseguenza di specifica comunicazione mensile da parte dell'ARPAV quali ad esempio:
 1. voci a quantità il cui importo unitario è associato ad un valore fisso uguale per tutti i dipendenti (in questo caso sono comunicate dall'ARPAV le sole quantità mentre l'Aggiudicatario applica l'importo unitario e calcola il valore totale);
 2. voci a quantità il cui importo unitario dipende dal computo di altre voci fisse percepite dal singolo dipendente (es. lavoro straordinario) - (le quantità sono ricavate automaticamente dalla gestione delle presenze, previa convalida da parte dell'ARPAV);
 3. voci individuali ad importo variabile;
- c) voci di trattenute/rimborsi per assistenza "fiscale" secondo le disposizioni legislative in atto e con identificazione del Centro di assistenza fiscale che ha effettuato la comunicazione. L'Aggiudicatario dovrà importare i dati relativi all'assistenza fiscale comunicati su supporto cartaceo o informatico. Nel caso di rateazione o di incapienza di retribuzioni l'Aggiudicatario provvede al calcolo degli interessi vigenti a carico del dipendente.

B.3 - Elaborazione dei cedolini.

Le attività in capo all'Aggiudicatario riguardano:

- a) La predisposizione della distinta dei beneficiari, suddivise in base alle diverse modalità di pagamento (banca e filiale, cassa contanti, assegni e accrediti bancari in conto corrente). La distinta va resa disponibile in formato elettronico (PDF) e dovrà essere accompagnata dai relativi flussi per la banca nel formato concordato con ARPAV, completi dei dati in uso con la tesoreria/servizio di cassa in vigore presso l'Agenzia. A tale scopo l'Aggiudicatario mette a disposizione in modalità elettronica il file in formato concordato con ARPAV, con specifiche tecniche in uso che prevedano, tra l'altro, la possibilità di inviare flussi suddivisi/raggruppati per tipologia di istituto bancario, nei tempi necessari a garantire le tempistiche previste nel presente paragrafo;
- b) la liquidazione degli emolumenti relativi ad anni precedenti contestualmente a quelli ordinari del mese, evidenziandone a parte le relative quote e contributi;
- c) la liquidazione di emolumenti arretrati dovuti a rinnovi contrattuali, progressioni tra le aree od all'interno delle stesse o contratti collettivi integrativi;
- d) la gestione del cambio di area, ruolo o qualifica nel corso del mese;
- e) la gestione dello spostamento del dipendente durante l'anno su diversi centri di costo, in maniera tale da imputare il pagamento degli emolumenti al centro di costo dove è stato assegnato il dipendente nel mese di pagamento stesso;
- f) la gestione della spesa del personale, finanziata da risorse progettuali e non, in modo tale da assicurare la medesima ripartizione anche nell'ambito della procedura contabile propria del bilancio dell'Agenzia;
- g) il calcolo e la liquidazione della tredicesima mensilità;
- h) il calcolo e la liquidazione dell'indennità di mancato preavviso e delle ferie non godute;
- i) il conguaglio fiscale di legge per i lavoratori assunti nel corso dell'anno, relativamente anche a periodi di servizio prestati presso altri datori di lavoro;
- j) i conguagli automatici a seguito di cessazione del rapporto di lavoro;
- k) la valorizzazione, nei casi di riassunzione del medesimo lavoratore nel corso dello stesso anno, dei periodi di servizio precedenti;
- l) l'inquadramento giuridico ed economico del personale transitato presso ARPAV con procedure di mobilità compartimentali od intercompartimentali;
- m) il calcolo degli imponibili e delle ritenute previdenziali, assistenziali e fiscali, a carico del datore di lavoro e del lavoratore secondo le normative di legge vigenti, tenuto conto delle diverse tipologie contrattuali di appartenenza dei dipendenti;
- n) il calcolo dei contributi, per anno di competenza, con eventuale suddivisione automatica degli imponibili sulle diverse aliquote valide in date differenti e ricalcolo dei contributi variati retroattivamente;
- o) il calcolo dell'aliquota media e applicazione, su richiesta del soggetto interessato, dell'aliquota IRPEF relativa allo scaglione di reddito superiore a quello di competenza;
- p) la gestione di tutti gli adempimenti relativi alla liquidazione dei professionisti e dei prestatori di lavoro occasionale;
- q) la messa a disposizione, per tutto il personale e su apposito sito web od area self-service, dei cedolini paga anche di annualità precedenti nei limiti previsti per il periodo previsto dal Piano di conservazione dell'Agenzia, di tempo in tempo vigente;
- r) l'invio, in ordine ai soli dipendenti cessati, delle Certificazioni Uniche e dei cedolini paga e cartellini presenza al servizio POSTEL, per il recapito degli stessi al domicilio del dipendente.

L'Aggiudicatario, in riferimento alla lettera B.3 "Elaborazione cedolini", si impegna:

A garantire l'integrazione della gestione economica del personale con il sistema informativo gestionale contabile di ARPAV. Dovrà mettere a disposizione in modalità elettronica i dati per renderli disponibili in modo trasparente ad altri sistemi informatici dell'Agenzia ai fini delle elaborazioni di competenza di questi ultimi,

anche per assicurare la correttezza e l'univocità dei dati stessi ed evitare duplicazioni o alimentazioni incomplete.

L'attività richiesta consiste nel:

- a. caricamento dei dati contabili e analitici nel sistema informativo gestionale contabile, contestualmente all'invio dei flussi, cui seguiranno le verifiche ed elaborazioni in capo all'Agenzia;
- b. messa a disposizione in modalità elettronica (in formato PDF e foglio di calcolo) di estrazioni e stampe di riepilogo per macrovoci e di dettaglio con evidenza, per periodo di liquidazione e di competenza, delle informazioni previste nei tracciati di cui all'allegato n. 2 del capitolato, ai fini delle verifiche e adempimenti a cui è tenuta l'Agenzia secondo indicazioni fornite;

L'Aggiudicatario dovrà assicurare la piena integrazione tra la procedura di pagamento delle retribuzioni e quella di contabilità dell'ARPAV, al fine di automatizzare la corretta contabilizzazione della liquidazione degli stipendi ed il corretto versamento degli oneri, imposte e ritenute obbligatorie per legge a carico dell'ARPAV.

L'attuale sistema informativo gestionale-contabile di ARPAV è strutturato per inserire direttamente in contabilità generale, inclusa l'emissione dell'ordinativo di pagamento, e in contabilità analitica, le informazioni mensili relative al personale.

Si riportano in allegato n. 2, a titolo esemplificativo, i tracciati attualmente in uso.

L'Aggiudicatario rispetto al citato sistema informativo gestionale-contabile dovrà garantire la corretta registrazione in contabilità generale dei costi relativi al personale sia su fondi ordinari che sui fondi vincolati-progetti, nonché assicurare la corretta allocazione del personale articolato su voci stipendiali, per conto, su centri di costo, per periodi di liquidazione e di competenza, al fine di ottemperare alle esigenze di contabilità analitica, tra cui in corso d'anno la previsione mensile della tredicesima teorica, dei relativi oneri ed il rispettivo storno nel momento dell'erogazione della tredicesima reale. Al fine dell'identificazione dei costi del personale si richiede sia resa disponibile la specifica delle unità equivalenti giuridiche impegnate nel servizio.

A tal fine l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare tutti gli incontri tecnici necessari a garantire il totale scambio di dati tra gestione economica del personale ed il sistema informativo gestionale e contabile di ARPAV.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre ad effettuare/rendere disponibile:

- a) i calcoli e i relativi controlli sulla base dei dati inviati mensilmente dall'ARPAV per la determinazione del netto a pagare;
- b) l'estrazione di elenchi e riepiloghi mensili, riferiti a singole voci retributive o a più voci retributive sommate fra loro, sempre rispettando l'articolazione del bilancio dell'ARPAV;
- c) l'estrazione e invio telematico di eventuali query richieste;
- d) l'imputazione contabile dei costi al progetto di riferimento;
- e) la predisposizione di tabulati suddivisi per centro di costo nel quale siano contenuti i riepiloghi:
 1. delle imposte e dei contributi a carico dell'ARPAV e del dipendente, con progressivo mensile e totale annuo;
 2. dei versamenti per i quali l'ARPAV funge da tramite (es. trattenuta sindacale, cessione del quinto) con progressivo mensile e totale annuo;
 3. del ruolo di pagamento contenente l'elenco nominativo, con almeno i seguenti dati: cognome e nome, totale competenze, totale trattenute, netto in busta, modalità di pagamento indicando le coordinate bancarie/postali ed eventuali altre modalità di pagamento;
 4. dei dati derivanti dall'assistenza fiscale.

B.4 - Elaborazioni periodiche.

L'Aggiudicatario è tenuto a predisporre ed elaborare i dati e le statistiche richieste dalle leggi speciali in materia, dalle leggi finanziarie e dalla normativa complementare, in riferimento agli adempimenti obbligatori per l'ARPAV. Oltre alle certificazioni di legge, da rilasciare ai dipendenti ed assimilati, l'Aggiudicatario è tenuto a predisporre e a mettere a disposizione i dati richiesti anche da Enti esterni, quale INPS, INAIL, ecc.

In particolare l'Aggiudicatario, senza ulteriori oneri a carico del committente, effettua le seguenti prestazioni:

- a) Elaborazione e stampa dei modelli CU: l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare e mettere a disposizione per tutto il personale su area self-service, ed inviare mediante servizio POSTEL o e-mail ai soli dipendenti cessati, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, il modello CU, con evidenza del destinatario del documento.
- b) Elaborazione e invio del modello 770: l'Aggiudicatario dovrà predisporre, elaborare ed inviare, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, il file in formato ministeriale del modello 770. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con l'impegno a trasmettere e, successivamente, dovrà consegnare all'ARPAV la comunicazione, rilasciata dall'Agenzia delle Entrate, che attesti la ricezione del file. L'Aggiudicatario provvede all'importazione di dati o file provenienti da altre procedure informatiche ai fini dell'elaborazione provvisoria, con possibilità di effettuare delle variazioni e della successiva elaborazione definitiva. L'Aggiudicatario inoltre mette a disposizione dell'ARPAV, prima della creazione del file definitivo:
 1. la stampa e la produzione dei tabulati di controllo per gli aspetti fiscali;
 2. la stampa e la produzione dei tabulati di controllo per la sezione INPS.
- c) Controllo e successiva gestione di eventuali anomalie e/o segnalazioni di errore da parte degli istituti previdenziali e fiscali (INPS, Agenzia delle Entrate, ecc.).
- d) Autoliquidazione INAIL: l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare ed inviare, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, la denuncia retribuzioni attraverso lo sviluppo annuale dei dati distinti per posizione assicurativa, che tenga conto ed evidenzii assunzioni, cessazioni, eventuali passaggi di un lavoratore ad una nuova posizione durante l'anno, per una corretta compilazione dell'autoliquidazione del premio INAIL. I dati inviati contengono le informazioni di tutti i lavoratori presenti in ARPAV, compresi eventuali lavoratori socialmente utili. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con l'impegno a trasmettere e successivamente dovrà consegnare la comunicazione, rilasciata dall'Ente competente, che attesti la ricezione del file.
- e) Gestione IRAP: l'Aggiudicatario predispone ed invia all'ARPAV tutti i dati di propria competenza necessari per la compilazione della denuncia ai fini IRAP. Contestualmente alla trasmissione dei dati, l'Aggiudicatario illustra la metodologia di calcolo utilizzata per la definizione degli importi; la metodologia deve essere concordata con l'ARPAV nella fase iniziale e comunque, in caso di modificazioni, prima dell'invio dei dati necessari per la dichiarazione.
- f) Elaborazione e stampa della denuncia UNIEMENS: l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare ed inviare, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, il file della denuncia mensile INPS per ogni tipologia di lavoratori per cui è prevista. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con l'impegno a trasmettere e, successivamente, dovrà consegnare la comunicazione rilasciata dall'Ente destinatario che attesti la ricezione del file.
- g) Elaborazione e stampa della Denuncia Mensile Analitica INPS/Listapospa: l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare ed inviare, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, il file della denuncia mensile INPS. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con l'impegno a trasmettere e, successivamente, dovrà consegnare la comunicazione rilasciata dall'Ente destinatario che attesti la ricezione del file.
- h) Controllo e correzione di eventuali errori rilevati sulle DMA inserite nel sistema INPS (errori gravi e/o di warning che bloccano la posizione previdenziale del dipendente iscritto e non consentono una corretta gestione della posizione medesima).
- i) Denuncia UniEmens: l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare ed inviare, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze, il modello secondo i tracciati INPS. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con l'impegno a trasmettere e successivamente dovrà consegnare la comunicazione rilasciata dall'Ente destinatario che attesti la ricezione del file.
- j) Denunce mensili e periodiche INPS e Fondo di previdenza complementare "Perseo-Sirio": l'Aggiudicatario deve predisporre, elaborare, creare ed inviare i necessari modelli, secondo le disposizioni di legge e le relative scadenze. L'Aggiudicatario inoltre trasmette all'ARPAV il dettaglio delle ricongiunzioni e dei riscatti distinti per cassa e per dipendente. L'Aggiudicatario prima dell'invio dovrà rilasciare l'attestazione con

l'impegno a trasmettere e, successivamente, dovrà consegnare all'ARPAV la comunicazione rilasciata dall'Ente destinatario che attesti la ricezione del file.

- k) Gestione modello F24 messo a disposizione in modalità elettronica per il corretto versamento degli oneri, imposte e ritenute obbligatorie per legge a carico dell'ARPAV entro le scadenze previste.
- l) Conto annuale: l'Aggiudicatario si impegna ad eseguire il popolamento del kit Excel secondo la struttura prevista dai tracciati SICO o con eventuali modalità alternative previste dal competente Ministero.
- m) Monitoraggio Trimestrale: l'Aggiudicatario si impegna a predisporre, elaborare e mettere a disposizione dell'ARPAV il monitoraggio trimestrale della spesa completo di dati e stampe ed estrazione di report.
- n) Gestione competenze eredi: l'Aggiudicatario deve consentire la possibilità di creare un archivio "eredi" necessario per la gestione dei dati anagrafici ad essi relativi per il calcolo, la liquidazione delle spettanze e la conseguente redazione dei modelli di certificazione annuali che il datore di lavoro predispone per legge.
- o) Riepilogo emolumenti dipendente: l'Aggiudicatario provvede ad elaborare un foglio riepilogativo per ogni dipendente, con ogni voce suddivisa per anno di competenza, contenente tutte le competenze retributive corrisposte, tutte le ritenute del dipendente, i relativi imponibili fiscali e previdenziali, i relativi contributi a carico dell'ARPAV riferiti al dipendente stesso. Per ogni dipendente deve essere possibile estrarre una scheda economica, contenente le variazioni stipendiali conseguenti ad aumenti contrattuali, avanzamento di carriera, progressioni, ecc.
- p) Gestione fondi contrattuali (con evidenza del liquidato, delle voci retributive finanziate dai fondi e proiezione a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui) con possibilità di alert in caso di superamento del limite del fondo prima della chiusura del mese di riferimento e gestione dei fondi mediante lo schema già previsto dal Conto annuale (Tabella 15), sia per le voci di costituzione che di destinazione della spesa.
- q) Gestione di eventuali fondi non contrattuali.
- r) Gestione bilancio personale: l'Aggiudicatario deve elaborare, mettere a disposizione tutti i dati necessari per la predisposizione del bilancio di previsione, del consuntivo e del monitoraggio costante del costo del personale, anche in relazione alla eventuale riduzione programmata della spesa.
- s) Possibilità di report con quantificazione del costo dei rinnovi contrattuali intervenuti negli anni per ruolo e quantificazione del costo dei futuri rinnovi.
- t) Gestione Modelli 730/4 acquisizione del dato da Agenzia delle Entrate e gestione dinieghi.
- u) Possibilità di simulare la retribuzione lorda e netta spettante per valutare eventuale passaggio del dipendente dal tempo pieno al part time e viceversa.
- v) Gestione e monitoraggio degli emolumenti e relativi oneri ed imposte a carico ente, relativi al personale a carico di finanziamenti comunitari, privati o da enti di ricerca (con evidenza del liquidato, delle voci retributive e proiezione a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui) con possibilità di alert in caso di superamento del limite del fondo prima della chiusura del mese di riferimento.
- w) Produzione certificati di stipendio per finanziarie/banche per il rilascio di prestiti ai dipendenti.

Agli operatori di ARPAV dovrà comunque essere consentita l'esecuzione delle seguenti operazioni:

1. consultazione del cedolino del mese in corso;
2. consultazione storico cedolini;
3. consultazione situazione fiscale;
4. elaborazione e consultazione monitoraggio costi del personale, bilancio, fondi;
5. stampa/visualizzazione voci stipendiali con relativi assoggettamenti e imputazioni di bilancio;
6. tabulato nominativo contenente le retribuzioni nette ed i riferimenti bancari per l'accredito;
7. elaborati e stampe personalizzate relative alle voci stipendiali;
8. report/estrazioni con dettaglio delle voci stipendiali imputate ai fondi aziendali, con subtotali per tipologia di gruppi voci (ad esempio tutte le voci stipendiali riferite alla pronta disponibilità, oppure allo straordinario, ecc.) e dettaglio per tipologia di fondo;
9. produzione report relativi alla rappresentatività sindacale ed ai diversi iscritti.

La Struttura del cedolino paga deve prevedere:

1. denominazione dell'Agenzia con relativo logo;
2. nome del lavoratore;
3. matricola;
4. data di nascita;
5. sede di lavoro;
6. codice fiscale;
7. coordinate bancarie;
8. profilo professionale ed area di appartenenza;
9. data di assunzione;
10. periodo di paga cui la retribuzione si riferisce;
11. descrizione delle voci retributive, indicazione delle relative quantità, importo unitario, importo totale, scadenza o periodo di riferimento;
12. elenco degli imponibili e delle relative trattenute (percentuale e importo);
13. detrazioni fiscali;
14. informazioni relative al rapporto di lavoro ed alle assenze che riducono la retribuzione del mese;
15. modalità di pagamento;
16. possibilità di inserire in busta paga avvisi/messaggi;
17. eventuali ulteriori informazioni in accordo con il committente.

B.5 - Gestione previdenziale

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, con proprio personale, alle seguenti attività relative alla gestione previdenziale:

- a) Sistemazione Posizioni Assicurative INPS e correzione ECA (Estratti Conto Analitici) entro i termini indicati.
- b) Predisposizione pratiche di pensione tramite sistema INPS (utilizzo PASSWEB, Nuova PASSWEB o eventuali nuovi programmi di utilizzo forniti da INPS).
- c) Predisposizione pratiche di riliquidazione pensioni (tramite utilizzo sistemi INPS, Passweb, Nuova Passweb o eventuali nuovi programmi di utilizzo forniti da INPS) a seguito di erogazione ulteriori compensi al personale cessato "in qualsiasi momento" e dovuti per applicazioni contrattuali nazionali/aziendali, sentenze, ecc.
- d) Liquidazione/Riliquidazione T.F.S.
 - d.1) Compilazione, elaborazione e stampa Mod. 350/P;
 - d.2) Compilazione, elaborazione e stampa Foglio aggiuntivo;
 - d.3) Calcolo liquidazione modalità INADEL e calcolo liquidazione TFS/TFR (da 1/1/2011).
- e) Liquidazione/Riliquidazione T.F.R.
 - e.1) Compilazione, elaborazione e stampa Mod. TFR/1;
 - e. 2) Compilazione, elaborazione e stampa Mod. TFR/2.
 - e. 3) Calcolo liquidazione TFR.
- f) Gestione della previdenza complementare (es.: Fondo Perseo/SIRIO, ecc.).

La procedura per la gestione previdenziale dovrà inoltre prevedere al minimo:

- a. Certificato previdenziale riepilogativo dello stato di servizio declinato sia sotto il profilo giuridico che economico contenente: informazioni giuridiche con evidenza dell'anzianità di servizio, sia riferita al diritto che alla misura, periodi di aspettativa figurativa e non, retribuzione utile ai fini cassa pensione dichiarata e figurativa, ai fini TFS/TFR, ai fini Fondo Credito.
- b. Scadenzario formulato sulla base dell'estrazione delle cessazioni per limite di età.

- c. Possibilità di integrazione/acquisizione dei periodi utili al calcolo dell'anzianità previdenziale (ad es. ricongiunzioni/riscatti/maggiorazioni/servizio militare/servizi presso altri enti, ecc.).
- d. Elaborazione e stampa inquadramento giuridico ed economico, con possibilità di selezionare dati annuali o/e mensili, relativi agli imponibili Cassa Pensione, INADEL (TFS o TFR), con o senza tredicesima mensilità, con eventuale rapporto dei dati al part-time.
- e. Importi annuali e mensili denunciati per ciascuna cassa previdenziale e pensionistica (CPS/CPDEL/INADEL/Fondo Credito/Fondo Perseo-Sirio) consultabile sia per cassa che per competenza, nonché dei contributi a carico Ente e dipendente.
- f. Calcolo previsione benefici contrattuali.
- g. Determinazione della prima data utile delle dimissioni con diritto a trattamento di quiescenza e del relativo trattamento economico.
- h. Possibilità di avere delle simulazioni della quota di pensione prevista e relativo TFR/TFS spettante in date diverse.

C) SERVIZI ON LINE AL PERSONALE (SELF SERVICE)

I servizi on-line al Personale dovranno essere accessibili attraverso un portale consultabile in modalità sicura (https) utilizzando i più comuni browser web, senza la necessità di installare software sul client utilizzato e dovrà essere disponibile su un'ampia varietà di dispositivi, incluso desktop pc, pc portatili, tablet e smartphone. L'interfaccia dovrà essere ottimizzata per il dispositivo e la paginazione dovrà essere adattativa (responsive).

Il servizio offerto dovrà essere accessibile anche mediante applicazione per dispositivi mobili con i più comuni sistemi operativi (ad esempio IOS e Android).

Il servizio dovrà essere accessibile a tutto il personale, incluso il personale cessato, prevedendo le seguenti funzionalità:

- a) visualizzazione del cedolino, e della CU comprensiva della consultazione dello storico e della possibilità di export e stampa;
- b) effettuazione di timbrature in modalità "remota" e/o in mobilità;
- c) consultazione rilevazioni (timbrature, pronta disponibilità, ecc.);
- d) consultazione del cartellino orario comprensivo della Pronta Disponibilità e del cartellino di eventuali attività di progetto;
- e) gestione delle richieste del personale, opportunamente configurabili, per l'autorizzazione del responsabile ai fini di permessi a qualsiasi titolo, ferie, missioni, mancate timbrature, ed altre causali di presenza e assenza ed inserimento di documentazione giustificativa mediante upload in procedura;
- f) variazioni anagrafiche, richieste di detrazioni fiscali, assegno nucleo familiare, ed altre richieste relative a dati soggetti ad autocertificazione nelle modalità consentite dalla legge ed anche in riferimento all'assetto organizzativo di ARPAV;
- g) gestione di una apposita sezione per le comunicazioni tra ARPAV e dipendenti, anche per gruppi selezionati;
- h) possibilità di consultare quadri riepilogativi con varie informazioni relative ai propri collaboratori con ad esempio piano ferie e turnistica, credito e debito orario;
- i) gestione delle richieste di autorizzazione e di liquidazione (richiesta rimborso) delle missioni/trasferte e dei servizi fuori sede, e relativi giustificativi di assenza. Al minimo, deve essere previsto:
 - i. un modulo di autorizzazione contenente tutti i dati relativi alla missione/trasferta/servizio fuori sede, compreso il motivo con un campo descrizione libero, il progetto/fondo specifico a cui imputare la spesa, la possibilità di richiesta di acconto e la specifica dell'eventuale mezzo utilizzato;
 - ii. un modulo di richiesta di rimborso collegato al modulo di autorizzazione contenente tutti i dati inseriti riferiti alla missione/trasferta/servizio fuori sede, con possibilità di integrazione di note aggiuntive. All'interno del modulo di richiesta di rimborso deve esserci la possibilità di eseguire l'upload delle scansioni delle pezze giustificative di spesa che dovranno essere disponibili per la consultazione nel

gestionale del personale. Una volta approvata la liquidazione della richiesta di rimborso, gli importi collegati alle relative voci stipendiali, andranno direttamente ad implementare il cedolino in elaborazione. I documenti informatici della richiesta di rimborso liquidata e delle relative pezze giustificative, qualora presenti, dovranno essere conservati e disponibili per successive consultazioni secondo i termini di legge;

j) ulteriori servizi self-service.

Gli Enti devono poter trasmettere comunicazioni testuali consultabili, individualmente o per gruppi di utenti, dalla home page di ogni utente. Ad ogni comunicazione deve potersi allegare, qualora necessario, uno o più documenti digitali. Le comunicazioni devono essere storicizzate.

Il servizio di recapito (POSTEL) di cedolini stipendiali, certificazioni uniche ed eventuali ulteriore documentazione e/o certificazioni per il personale che non usufruisce del servizio on-line, come definito nel presente Capitolato, si intende compreso nell'importo posto a base d'asta, senza nessun altro onere a carico di ARPAV.

D) PORTALE DELLA FORMAZIONE AZIENDALE

Il portale relativo alla gestione della formazione aziendale deve prevedere, attraverso una interfaccia semplice e diretta, la possibilità di:

1. promuovere gli eventi formativi, mettendo a disposizione i programmi e le modalità di iscrizione dei corsi;
2. gestire le eventuali qualifiche ottenute e/o gli attestati di partecipazione;
3. raccogliere ed elaborare la customer satisfaction per ogni singolo corso e docente;
4. alimentare un albo dei fornitori (formatori interni ed esterni) per tematica e livello di customer;
5. gestire un database contenente lo storico dei corsi interni ed esterni completo di date e nominativi dei partecipanti, nonché la completa descrizione di un catalogo eventi strutturato gerarchicamente;
6. gestire iscrizioni/attestati di personale esterno all'Agenzia;
7. gestire richieste di partecipazione e corsi di formazione individuali (cd "a catalogo");
8. addestrare il personale all'uso della piattaforma tramite tutorial e manualistica.

Il portale deve consentire all'operatore (amministratori di primo livello: Ufficio Formazione, e di secondo livello: referenti dipartimentali della formazione):

- a) funzionalità di Reporting che permetta analisi di efficacia ed efficienza degli interventi formativi (ad es. per corso, per dipendente, per struttura, per qualifica, per anno, ecc.);
- b) produzione di attestati singoli o cumulativi del dipendente relativi a eventi formativi interni;
- c) produzione del curriculum formativo del dipendente;
- d) registrazioni ed estrazioni relative ad attività di docenza svolte dal personale dipendente in corsi interni, assegnazione e gestione con modalità a scalare di un budget complessivo delle attività formative.

Inoltre per quanto riguarda gli eventi formativi deve essere prevista la pianificazione di date, l'allocazione delle risorse (es. blocco aule), la gestione dell'accredito dei punteggi ecm (educazione continua medicina) secondo la normativa vigente.

Il modulo deve gestire tutte le tipologie di formazione compresa la formazione a distanza e sul campo. Deve essere prevista una modalità di integrazione con piattaforme di e-learning terze.

In fase di avvio del servizio, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla migrazione completa dello storico presente negli specifici applicativi gestionali aziendali per il completo recupero del patrimonio informativo del personale.

E) PORTALE PER LA GESTIONE DELLA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE DEL PERSONALE

Il modulo deve consentire la gestione informatizzata e configurabile dei sistemi di valutazione della dirigenza e del comparto vigenti in Agenzia ai fini professionali, ma anche per automatizzare la corresponsione della retribuzione di risultato e produttività, nonché di ogni altra premialità od istituto contrattuale correlato alle valutazioni individuali.

L'applicativo offerto dal servizio deve prevedere almeno la gestione di quanto previsto dal piano della performance D. Lgs. n. 150 del 2009 e s.m.i. e dei Decreti Legislativi n. 33 e n. 39 del 2013 sul "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza".

E' richiesta la massima flessibilità dell'applicativo nella creazione in autonomia dei modelli di scheda attraverso la definizione del numero di obiettivi, fattori e indicatori, del peso e del grado di raggiungimento degli obiettivi.

Il sistema deve essere in grado di:

- a. implementare i diversi format delle schede di valutazione individuali definite dall'Agenzia, sia rispetto agli obiettivi (organizzativi e individuali) sia rispetto ai fattori di prestazione, attribuendo i punteggi previsti per ogni item rispetto alla specifica scala di valori prestabilita e calcolando il punteggio finale complessivo sulla base delle regole individuate in Agenzia;
- b. abbinare automaticamente Valutati e Valutatori acquisendo le informazioni dall'iter autorizzativo delle presenze/assenze, con possibilità di apportare modifiche a singoli abbinamenti;
- c. mettere a disposizione del Valutatore le sole schede di competenza già parzialmente compilate con i dati dei dipendenti ai quali si riferiscono;
- d. gestire eventuali valutazioni intermedie (utilizzate in uno o più momenti dell'anno per effettuare una valutazione dell'attività svolta dal dipendente che però non implica l'attribuzione di un punteggio) e la valutazione finale (con la quale viene espresso un giudizio complessivo che comporta, di norma, l'attribuzione di un punteggio);
- e. archiviare le schede e trasmetterne copia in formato PDF ai dipendenti mediante l'area self-service;
- f. fornire elaborazioni statistiche su foglio elettronico finalizzate all'analisi degli esiti delle valutazioni per le diverse aggregazioni disponibili (unità organizzative dell'organigramma, profili professionali, ecc.)
- g. estrarre copia pdf di tutte le schede di valutazione completate ai fini della loro conservazione.
- h. automatizzare il calcolo e il trasferimento in cedolino paga delle quote di retribuzione di risultato e di produttività, nonché di ogni altra premialità od istituto contrattuale correlato alle valutazioni individuali

In riferimento alle valutazioni effettuate sul personale del Comparto da parte dei Dirigenti di ARPAV, il sistema dovrà inoltre essere in grado di:

1. verificare se le valutazioni sono state effettuate o meno nei tempi di volta in volta stabiliti e assegnare automaticamente il punteggio al corrispondente item della scheda del Dirigente valutatore;
2. determinare la "deviazione standard" delle valutazioni espresse dai singoli Dirigenti e, in base a questa, assegnare automaticamente il punteggio al corrispondente item della scheda del Dirigente interessato.

Il software deve garantire la flessibilità necessaria per supportare il processo di valutazione adottato in azienda, con appositi scadenziari e alert ai valutatori alle scadenze previste per i diversi step valutativi.

Il modulo deve essere dotato di manuale operativo on line che descriva nel dettaglio la sequenza delle operazioni correlate all'intero iter di valutazione, dalla creazione dei format di scheda al trasferimento a cedolino degli importi di premialità da liquidare.

F) INTEGRAZIONI

Il sistema deve saper esprimere ampie capacità di integrazione basandosi su protocolli e metodologie riconosciute standard di mercato.

E' richiesta al sistema la capacità di integrazione tramite l'adozione di formati XML e dei protocolli di scambio da esso derivati (Web Services) per consentire il completo automatismo dei processi di cooperazione applicativa ed evitare la possibile duplicazione delle attività di data entry Il sistema deve consentire a seconda della tipologia di integrazione la definizione di tempi e modi del processo di integrazione (sincrono real time a fronte della variazione del dato/ asincrono ASAP con cadenza prefissata e configurabile).

Laddove non sia possibile garantire un'integrazione standard, dovrà essere allestito anche tramite specifica interfaccia uno strumento per lo scambio delle informazioni e la loro automazione e tempificazione.

Per praticità descrittiva segue l'elenco delle principali integrazioni:

- a. **Contabilità analitica:** il sistema deve assicurare l'esportazione dei dati per l'alimentazione delle diverse procedure di contabilità analitica presenti in ARPAV e per tutte le rilevazioni richieste o per permettere la verifica di obiettivi di budget nell'ambito della attività di pianificazione nelle singole unità operative (es. anagrafica personale, dati economici ...);
- b. **Bilancio/scritture contabili:** il sistema deve assicurare il recupero dei dati necessari a contabilizzare stipendi e oneri accessori suddivisi per mese con le indicazioni per gestire la contabilità generale e l'imputazione di spesa, sia di competenza, sia arretrata, relativa a voci stipendiali fisse; competenze accessorie (straordinari, eccetera); incentivi; oneri a carico dell'ente e dei dipendenti anche relativi a voci non ricorrenti. Tra le informazioni principali devono esserci: centri di costo e centri di responsabilità. Tali informazioni sono relative a tutte le tipologie di personale. La struttura dati, dell'integrazione/export automatizzato, deve garantire nei contenuti semantici e sintattici il raccordo con la struttura dati necessaria ai gestionali di contabilità;
- c. **Tesoreria:** il sistema deve assicurare la trasmissione delle informazioni necessarie al fine di ottemperare entro i termini previsti tutti i pagamenti (mandato elettronico) rispettando le modalità che garantiscano il più alto livello di sicurezza anche tramite l'utilizzo degli strumenti di firma digitale a garanzia della completa autenticità e integrità dei dati trasmessi;
- d. **Enti Previdenziali, assistenziali e fiscali:** il sistema deve assicurare, al fine della funzionante implementazione dell'integrazione, le specifiche richieste dagli enti destinatari anche nelle eventuali loro evoluzioni;
- e. **Gestione formazione e crediti formativi:** il sistema deve garantire l'aggiornamento di tutte le anagrafiche e delle informazioni di interesse correlate al sistema di gestione della formazione (ricevere con continuità le anagrafiche del personale ed il loro aggiornamento) il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni da tale modulo al fine di espletare la funzionalità di calcolo dei crediti formativi (Es. debito informativo al fine del calcolo dei crediti ECM) e di gestione di tutti gli istituti contrattuali correlati alla formazione e aggiornamento;
- f. **Modulo gestione carriere/valutazione personale:** il sistema deve garantire l'aggiornamento di tutte le anagrafiche e delle informazioni di interesse correlate al sistema di valutazione e sviluppo del personale (ricevere le anagrafiche del personale);
- g. **Ministero della pubblica amministrazione e l'innovazione ed altri enti pubblici (es. Ministero dell'economia):** il sistema deve assicurare le specifiche di integrazione richieste dagli enti destinatari anche nelle eventuali loro evoluzioni;
- h. **PERLAPA** possibilità esportare dati relativi alla denuncia relativa alla Legge n. 104/1992, ai permessi sindacali, agli scioperi ed eventuali altri dati finalizzati all'adempimento di debiti informativi nei confronti delle istituzioni e/o dei cittadini;
- i. **Amministrazione Trasparente:** elaborazione ed esportazione dei dati relativi ai tassi di presenza ed assenza del personale
- j. **Fascicolo del personale:** il concorrente deve proporre una modalità standard di integrazione con sistemi terzi di gestione del fascicolo del personale.

F.1 - Integrazioni/interfacce dei software che alimentano la base informativa del personale

1. **INPS:** il sistema deve prevedere la gestione dell'acquisizione automatizzata dei certificati/attestati digitali di malattia inviati secondo quanto previsto dalla Circolare 119 del 07/09/2010 dell'INPS, secondo le specifiche di integrazione previste dall'Ente;
2. **Gestione formazione e crediti formativi:** il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni al fine di espletare la funzionalità di calcolo dei crediti formativi (Es. debito informativo al fine del calcolo dei crediti ECM) e riconoscere tutti gli istituti contrattuali correlati alla formazione e aggiornamento;

3. Modulo gestione carriere/valutazione personale: il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni prodotte da questo modulo al fine di ottemperare le funzionalità per l'aggiornamento degli inquadramenti giuridici ed economici;

F.2 - Import massivo

Il sistema deve poter accettare l'aggiornamento massivo della base dati informativa da un file esterno (in formato xls, csv, ecc.) tramite upload e in modalità autonoma per l'operatore, a titolo meramente esemplificativo si citano le voci retributive accessorie. Dovranno a questo import seguire necessariamente dei report di controllo.

Tutte le integrazioni sopra elencate dovranno essere gestibili (configurabili, attivabili, parametrizzabili) all'interno di un'area specifica del portale di accesso.

G) SISTEMA DI SUPPORTO ALLE DECISIONI (B.I.) STATISTICHE E REPORTISTICA

G.1 - Report e statistiche

Il sistema deve fornire a livello aziendale adeguati e predefiniti report dinamici e parametrizzabili e indicatori flessibili e scalabili per aumentare l'autonomia degli uffici competenti, statistiche a supporto della gestione ordinaria delle funzionalità da espletare, specifiche per ogni area e ambito operativo e per tutte le tipologie di contratto. Dovrà inoltre fornire, senza oneri aggiuntivi, la possibilità di parametrizzare i report proposti nonché di crearne di nuovi a seconda delle esigenze, tramite la scelta di adeguati filtri e la scelta delle informazioni di dettaglio il tutto per confezionare report il più possibile esaustivi e flessibili.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si dà particolare evidenza alla necessità di assicurare:

- a. L'elaborazione periodica (almeno mensile con aggiornamento al cedolino di riferimento) ai fini contabili;
- b. La stima dei costi per tutte le tipologie di personale, al 31/12 sulla base dell'elaborazione precedente, comprensiva del costo degli assunti/assumendi e del risparmio dei cessati/cessandi, riferiti al periodo intercorso tra il 31/12 dell'anno precedente e la fine del mese di elaborazione, con possibilità di calcolo dei costi e risparmi non ancora intervenuti (cessati/assunti);
- c. La gestione dei fondi contrattuali (con evidenza del liquidato, delle voci retributive finanziate dai fondi e proiezioni a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui) con possibilità di alert nel caso di superamento del limite del fondo, prima della chiusura del mese di riferimento;
- d. Simulazione di uscite pensionistiche dei dipendenti e simulazione dell'ammontare del trattamento pensionistico al netto delle ritenute fiscali ad una data impostata dall'operatore;
- e. Procedura per rilevazioni statistiche sulle dinamiche del personale (come ad esempio: età; sesso; titolo di studio; ecc.);
- f. Report di controllo relativi a informazioni derivabili da data entry piuttosto che da correzioni sia puntuali che massive, nelle aree di rischio che concorrono alla determinazione del calcolo degli stipendi;
- g. Ogni altra rilevazione statistica prevista da disposizioni di carattere nazionale, regionale, etc.

In ogni caso per ogni modulo funzionale deve essere possibile operare estrazioni ed elaborazioni con il massimo livello di dettaglio, la massima configurabilità dei filtri applicabili e la massima configurabilità nella selezione delle informazioni da estrarre. Esplosione del report fino a livello atomico del dato.

Tali funzionalità devono poter essere disponibili all'utente finale.

Resta sottinteso che tutti i report prodotti dovranno essere esportabili nei formati più comuni (xls, csv, pdf).

Quanto descritto deve essere reso disponibile contestualmente all'interfaccia operativa.

G.2 - Sistema di supporto alle decisioni aziendali

Il sistema deve prevedere la presenza di uno strumento di supporto decisionale semplificato che per comodità

è definito sistema di reporting generalizzato. Tale strumento il cui utilizzo è rivolto ai livelli decisionali, dovrà consentire, senza supporto da parte di specialisti e con il minimo impatto sulla gestione giornaliera, di:

- a) supportare la predisposizione del Piano Triennale del Fabbisogno del Personale, comprensivo della previsione del costo teorico annuo e del costo per il periodo effettivo distinto per singolo profilo professionale. Monitoraggio delle assunzioni/cessazioni nell'anno di competenza con controllo della spesa prevista rispetto al costo effettivo sostenuto;
- b) selezionare e aggregare liberamente le informazioni;
- c) produrre consuntivi in forma di report esportabili nei più comuni formati di elaborazione (xls, csv, pdf);
- d) elaborare periodicamente valori di riferimento e/o standard fissati dalla Regione del Veneto per finalità di comparazione e verifica rispetto ad eventuali obiettivi regionali.

Quanto descritto deve essere reso disponibile tramite il portale d'accesso in un'area specifica.

G.3 - Patrimonio informativo

Deve essere garantita in ogni momento per l'intera durata contrattuale la possibilità di recuperare in modo esaustivo e completo (e senza oneri aggiuntivi) il patrimonio informativo, che si precisa essere di esclusiva proprietà di ARPAV, memorizzato nella base dati del servizio, secondo formati, tempi e modalità da concordare.

Il patrimonio informativo, nella sua completa accezione, dovrà essere sempre a disposizione per tutta la durata del contratto e fornito entro 10 gg lavorativi dalla richiesta formale. Il patrimonio informativo dovrà essere altresì corredato dalla descrizione dello schema-relazione delle tabelle, delle aggregazioni dei dati (viste) e dei campi del database contenente i dati.

G.4 - Integrazione datawarehouse aziendale

Considerato che si rende necessaria ai fini strategici/decisionali a livello aziendale l'analisi integrata con le informazioni provenienti dalle varie fonti, è necessario che siano definite delle modalità di integrazione con il sistema di warehouse, tramite meccanismi di web service automatizzati o puntualmente tramite funzioni di export su tutti gli archivi dell'applicativo. Qualsiasi forma di elaborazione deve essere corredata da adeguata documentazione per il corretto utilizzo del dato.

Art. 8 - QUALITA' E LIVELLO DI SERVIZIO

8.1 - Assistenza operativa e servizio di Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi di Help Desk dal Lunedì al Venerdì non festivi con orario 8.00 - 18.00.

8.2 - Livelli di qualità dei Servizi (SLA)

Il servizio applicativo dovrà essere attivo ininterrottamente dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 365 giorni all'anno.

Il tempo di disponibilità del servizio dovrà essere $\geq 99,9\%$ dello stesso, calcolato sul monte ore semestrale, esclusi i fermi per attività di manutenzione programmata.

L'utilizzo delle funzionalità applicative di tipo interattivo dovrà avvenire in tempo reale, e dovrà essere garantito un tempo di risposta all'operatore di 3 secondi nel 90 % dei casi e in ogni caso non superiore ai 5 secondi.

Le manutenzioni programmate dovranno essere eseguite con il minimo impatto sul servizio, e nell'eventualità che richiedano interruzione dello stesso, dovranno essere effettuate esclusivamente al di fuori dall'orario di lavoro feriale degli enti quindi a decorrere dalle ore 18.00 e comunque pianificate.

Per quanto concerne l'esecuzione delle attività non interattive, l'interfaccia dovrà permettere all'operatore di poter continuare la sua operatività nell'attesa dei risultati dell'elaborazione, con evidenza dello stato di

avanzamento dell'attività.

8.3 - Efficienza del servizio di Help Desk

L'Aggiudicatario dovrà garantire un servizio di Help Desk riservato ad un numero ristretto di utenti - operatori individuati da ARPAV.

Gli utenti dovranno poter accedere ad un servizio di supporto e assistenza per malfunzionamenti del sistema o per supporto sull'utilizzo delle funzionalità dell'applicazione, completamente automatizzato (gestione del trouble ticketing) attraverso il portale di cui sopra. Le richieste inoltrate dovranno essere gestite secondo un iter predefinito, conosciuto e articolato tra gli attori coinvolti, notificando agli interessati l'apertura della chiamata, la sua evoluzione e tutte le varie fasi della richiesta sino alla sua risoluzione finale. Il sistema deve tracciare ogni singolo evento in termini temporali dando evidenza dello stato di avanzamento agli interessati.

A tal fine l'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un corrispondente servizio di supporto all'utente finale, attivo tutti i giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00. Quesiti e relative risposte potranno avere luogo via e-mail o telefono, a seconda del livello di urgenza, qualsiasi sia la forma della richiesta dovrà comunque essere completamente tracciata all'interno del portale a cura dell'aggiudicatario e disponibile ad ARPAV. Le richieste inoltrate tramite i vari canali dovranno essere prese in carico assegnando una corretta identificazione e con evidenza al richiedente secondo i livelli di servizio di seguito descritti.

Gli indicatori di attività di assistenza sono di seguito indicati:

- A. Tempi medi di risposta e presa in carico del problema
- B. Tempestività nella risoluzione del problema

Indicatore	Modalità di valutazione	SLA	Periodo di osservazione
Tempo risposta e presa in carico Help Desk	Tempo medio intercorso tra inizio chiamata e risposta da parte del supporto o tempo medio tra invio email e presa in carico della segnalazione	≤ 2 minuti nel 95% dei casi su canale telefonico ≤ 15 minuti nel 90% dei casi su altri canali	mensile
Tempestività di risoluzione Help Desk	Tempo intercorso da quando l'help desk registra la chiamata da parte dell'operatore, per problemi di operatività, a quando si fornisce una completa soluzione.	Per le manutenzioni correttive si veda il paragrafo sottostante	mensile

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficienza nel rispetto degli standard minimi di tempo di intervento e di risoluzione secondo i seguenti livelli di criticità:

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempo di risoluzione
ALTA	Almeno una delle funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, errore bloccante	1 h lavorativa	- 2h lavorative per il 90% dei casi - 6h lavorative per il 100% dei casi
BASSA	Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, errore NON bloccante	6 h lavorative	2 giorni lavorativi

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficacia senza il loro ripetersi se considerati risolti. Lo schema di riferimento per la verifica dell'efficacia è il seguente:

Tipologia di errore	Metrica	Obiettivi
ALTA errori bloccanti o gravi	numero di interventi (N) riferiti a problematiche già segnalate e considerate risolte	$N < 3$ per ogni errore
BASSA errori non bloccanti	$P = N/M \times 100$ dove: P è la percentuale di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; N è il numero di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; M è il numero totale di interventi di manutenzione.	un valore di $P < 3,0\%$, rilevamento Trimestrale

8.4 - Livelli di servizio minimo per la gestione del disservizio

Sono di seguito definiti i gradi di criticità per tipologia di problema e sua diffusione:

- **Bloccante:** L'indisponibilità dell'applicativo che impedisca lo svolgimento delle attività operative;
- **Grave:** La parziale indisponibilità dell'applicativo che pur non impedendo lo svolgimento delle attività operative, ne ostacoli la regolare attività in termini di continuità, efficacia, efficienza e qualità. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono criticità gravi gli eccessivi tempi di risposta a interrogazioni, produzione di report nonché flussi. Nella fattispecie i tempi di risposta dovranno essere dipendenti dai tempi di elaborazione e non dai tempi di coda della macchina.

I tempi di ripristino del disservizio sono misurati a partire dalla ricezione della chiamata all'Help Desk e sono i seguenti:

Criticità	Ripristino servizio
Bloccante: Una o più funzioni sostanziali del sistema sono compromesse impedendo ad uno o più utenti di svolgere le proprie attività. Tali limitazioni sono localizzate ad un sottoinsieme di utenti oppure sono tali da non compromettere il rispetto degli obblighi e scadenze previste.	≤ 4 ore
Grave: Una o più funzioni accessorie del sistema sono compromesse impedendo ad uno o più utenti di svolgere le proprie attività. Le funzioni compromesse sono tali da non impedire l'erogazione del servizio nel rispetto delle tempistiche previste.	≤ 12 ore

Art. 9 - MODALITA' DI RECUPERO E MIGRAZIONE DEI DATI

Sarà a cura dell'aggiudicatario il popolamento degli archivi di base per lo start up del servizio. E' fondamentale che ciò avvenga nell'assoluta garanzia di continuità di servizio.

Dovrà essere garantito il patrimonio informativo aziendale, per cui dovranno essere recuperate e messe in linea tutte le informazioni attualmente disponibili utili per attivare il servizio al 01/01/2025.

Sarà cura della stazione appaltante chiedere all'attuale Aggiudicatario di mettere i dati storici tempestivamente a disposizione dell'aggiudicatario.

A titolo di esempio non esaustivo, entro i termini di avvio del servizio dovranno essere recuperate le seguenti banche dati storiche:

1. tutta la storia giuridica presso l'Ente di appartenenza ed eventuali altre amministrazioni, come risultante a sistema;
2. tutti i dati necessari all'assolvimento degli obblighi contributivi e fiscali (predisposizione modelli CU e 770, invio denunce DMA ed EMENS, gestione autoliquidazione INAIL, composizione Conto annuale della spesa, ecc.);
3. tutte le informazioni economiche, a partire dal 1.1.1999, data di costituzione di ARPAV, utili alla costruzione automatica della parte A di pensione;
4. tutte le informazioni economiche, a partire dal 1.1.1999, utili alla costruzione automatica della parte B di pensione;
5. tutte le informazioni riguardanti orari e turni assegnati al Personale, saldi di eccedenze orarie e ferie, assenze degli ultimi 3 e 12 anni per consentire la gestione automatica rispettivamente di malattia e congedi parentali;
6. tutte le informazioni riguardanti le assenze dal 1.1.1999.

La base dati dovrà conservare le informazioni nella loro evoluzione storica, dall'assunzione fino alla chiusura del rapporto di lavoro, registrando la modifica dei dati e gli eventi lavorativi del singolo dipendente. In ogni momento dovrà essere possibile modificare lo storico registrato, correggere errori sulle inconsistenze, registrare variazioni con validità futura. Ad esempio dovrà essere garantita la disponibilità di funzionalità che permettano, in maniera controllata e specifica, l'introduzione di situazioni pregresse rispetto alla situazione attuale. Il sistema dovrà presentare tutte le variazioni avvenute nel tempo sia sui dati anagrafici che sui dati giuridici delle risorse gestite in modo sintetico e in modo puntuale.

Alla fine del periodo contrattuale dovrà essere assicurata la disponibilità di tutte le informazioni strutturate e documentali contenute in tutti i moduli adottati nell'ambito del presente appalto.

Si conferma che la titolarità del trattamento dei dati in qualsiasi ambito applicativo gestito dai servizi del presente capitolato è in capo ad ARPAV.

Art. 10 - PENALI

Le difformità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, derivanti da cause al medesimo imputabili (escluse quindi, causa di forza maggiore o cause dipendenti da ARPAV), comporta l'applicazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 126 del D.lgs. 36/2023, delle penali di seguito descritte:

- a) Ogni giorno di **ritardo rispetto all'attivazione del servizio**, fissata al 01/01/2025, non imputabile ad ARPAV o a causa di forza maggiore debitamente documentata, darà luogo all'applicazione di una penale giornaliera (per ogni giorno lavorativo) dell'1‰ sull'importo netto contrattuale (IVA e opzioni escluse) sino al 15° giorno oltre il quale ARPAV si riserva di risolvere il contratto incamerando la cauzione, salva l'azione per il risarcimento del danno;

- b) **Ritardo nella presentazione dei dati stipendiali e dei relativi adempimenti:** in caso di ritardo, ARPAV potrà applicare la penalità dell'1‰ dell'importo contrattuale (IVA e opzioni escluse) per ogni giornata di ritardo consecutivo (solare);
- c) **Mancata continuità di servizio / disponibilità del servizio:** nel caso la disponibilità del servizio, così come definita nel presente Capitolato, risulti su base semestrale inferiore al 99,9% la penalità sarà determinata applicando all'importo contrattuale annuo una riduzione percentuale pari a 10 volte la differenza tra il 99,9% e la effettiva disponibilità;
- d) **Mancata disponibilità di servizio per incidente di sicurezza:** nel caso in cui dovesse accadere un incidente di sicurezza dal quale emergano evidenti responsabilità in capo all'Aggiudicatario e/o in seguito al quale siano state accertate delle non conformità in capo al medesimo, ARPAV, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il contratto, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicatario tramite PEC.
- e) **Servizio di manutenzione adeguativa:** per ogni ora di ritardo consecutiva (solare) nell'adeguamento del sistema oltre gli specifici termini di consegna previsti a fronte di modifiche determinate da variazioni normative nazionali, regionali e aziendali (che introducono variazioni nelle modalità di calcolo degli stipendi o nella produzione di specifici flussi informativi) ARPAV potrà applicare una penalità pari allo 0,3 ‰ sull'importo netto contrattuale, IVA e opzioni escluse;
- f) **Servizio di assistenza e manutenzione:** per ogni ora di ritardo consecutiva (solare) nella presa in carico e nel ripristino del sistema rispetto ai livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato, ARPAV potrà applicare una penalità pari allo 0,3 ‰ sull'importo netto contrattuale, IVA e opzioni escluse;
- g) **Numero di interventi di manutenzione correttiva - Gravità alta:** in riferimento alla gravità alta (errori bloccanti o gravi) descritta nel presente Capitolato, nel caso in cui N (numero di interventi riferiti a problematiche già segnalate e considerate risolte) sia > 3 ARPAV potrà applicare - per ogni unità > 3 - una penalità pari allo 0,3 ‰ dell'importo contrattuale annuo;
- h) **Numero di interventi di manutenzione correttiva - Gravità bassa:** in riferimento alla gravità bassa (errori non bloccanti) descritta nel presente Capitolato, nel caso in cui P (percentuali di interventi a fronte di una problematica già segnalata e risolta) sia > 3,0% ARPAV potrà applicare - per ogni punto percentuale > 3 - una penalità pari allo 0,5 ‰ dell'importo contrattuale annuo.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali sopra stabilite dovranno essere contestati all'Appaltatore per iscritto da ARPAV a mezzo Pec.

In caso di contestazione dell'inadempimento, l'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, entro il termine di 5 (cinque) giorni dalla ricezione della contestazione stessa. Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio di ARPAV, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'Appaltatore le penali stabilite dal presente articolo a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

ARPAV potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero avvalersi della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato da ARPAV e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Aggiudicatario, opportunamente motivato e notificato come sopra.

Per quanto non espressamente previsto si richiama quanto stabilito dallo schema di contratto.

Art. 11 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ARPAV tutela la riservatezza dei dati personali (di seguito dati) e garantisce ad essi la necessaria protezione da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR), in relazione ai dati riguardanti persone fisiche oggetto di trattamento, ARPAV informa di quanto segue:

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento dei dati è ARPAV, nella persona del suo rappresentante legale pro tempore, il Direttore Generale, con sede legale in via Ospedale Civile n. 24 a Padova, contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica aa@arpa.veneto.it

2. DPO

Il Data Protection Officer (DPO) o Responsabile della Protezione Dati (RPD) di ARPAV, al quale è possibile rivolgersi per gli aspetti inerenti il trattamento dei propri dati, è contattabile al seguente indirizzo di posta elettronica dpo@arpa.veneto.it.

3. Ruolo dell'affidatario nel trattamento dei dati

L'esecuzione del contratto di appalto comporta il trattamento di dati per conto di ARPAV, pertanto l'affidatario è nominato Responsabile esterno del trattamento, ex art. 28 GDPR e, allo scopo, s'impegna a sottoscrivere per accettazione l'atto di nomina.

4. Finalità del trattamento dei dati

I dati sono raccolti per l'affidamento dell'appalto, di cui alla determinazione di apertura del procedimento, nonché, con riferimento all'affidatario, per la stipula e l'esecuzione del contratto di appalto e degli adempimenti connessi.

5. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

1. necessità del trattamento per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, quale è la gestione della procedura ad evidenza pubblica finalizzata alla selezione del contraente (art. 6 par. 1 lett. e, GDPR);
2. necessità del trattamento ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, (art. 6 par. 1 lett. b, GDPR);
3. necessità del trattamento per adempiere obblighi giuridici a cui è soggetto il Titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. c, GDPR), quali, a titolo esemplificativo, adempimento di obblighi di legge, regolamento, esecuzione di provvedimenti dell'autorità giudiziaria o amministrativa, trattamento dei dati relativi a condanne penali e reati, ai sensi dell'art. 10 GDPR, per l'adempimento degli obblighi di legge e, in particolare, degli artt. 94 e 95 D.lgs. 36/2023 per la verifica di eventuali cause di esclusione dell'operatore economico.

6. Dati oggetto di trattamento

Dati di persone fisiche oggetto di trattamento sono: - **Dati anagrafici e di contatto**, quali a titolo esemplificativo, nome e cognome, luogo e data di nascita, residenza / indirizzo, codice fiscale, e-mail, telefono, numero documento di identità, - **Dati giudiziari**, ai fini della verifica dell'assenza di cause di esclusione, in conformità alle previsioni di cui al D.Lgs. n. 36/2023.

7. Modalità di trattamenti

Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza. E' svolto dal Titolare e dai soggetti che agiscono sulla base di sue specifiche istruzioni, in ordine alle finalità e modalità del trattamento medesimo, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 GDPR e dall'articolo 2-quaterdecies D.lgs. 196/2003, ovvero da soggetti esterni nominati dal Titolare Responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 GDPR, che svolgono attività strumentali o accessorie.

I dati sono raccolti di norma presso l'interessato e il loro trattamento è effettuato in modo da garantirne sicurezza e riservatezza, mediante strumenti e mezzi cartacei, informatici idonei, adottando misure di sicurezza tecniche e amministrative atte a ridurre il rischio di perdita, uso non corretto, accesso non autorizzato.

8. Comunicazione dei dati

I dati sono comunicati, senza necessità di consenso dell'interessato, ai seguenti soggetti:

- ai fornitori esterni, nominati, se necessario, Responsabili esterni del trattamento;
- ai soggetti esterni, nominati componenti della Commissione giudicatrice e/o collaudo;
- al Tesoriere di ARPAV per l'accredito dei corrispettivi spettanti all'affidatario;
- alle autorità preposte alle attività ispettive e di verifica fiscale ed amministrativa;

- all'autorità giudiziaria o polizia giudiziaria, nei casi previsti dalla legge;
- ad ogni altro soggetto pubblico o privato, nei casi previsti dal diritto dell'Unione o dello Stato italiano.

9. Periodo di conservazione dei dati

ARPAV conserva i dati dell'interessato fino a quando sarà necessario o consentito alla luce delle finalità per le quali i dati sono stati ottenuti.

I criteri usati per determinare i periodi di conservazione si basano su:

- durata del rapporto contrattuale;
- obblighi legali gravanti sul titolare del trattamento, con particolare riferimento all'ambito fiscale e tributario;
- necessità o opportunità della conservazione, per la difesa dei diritti di ARPAV;
- previsioni generali in tema di prescrizione dei diritti.

I dati che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

10. Diritti dell'interessato

L'interessato dispone dei diritti specificati negli articoli da 15 a 21 del GDPR, di seguito indicati:

- diritto di accesso ai dati;
- diritto alla rettifica;
- diritto alla cancellazione;
- diritto di limitazione del trattamento;
- diritto di opposizione.

L'interessato può esercitare questi diritti, inviando una richiesta alla mail: protocollo@arpa.veneto.it o alla PEC: protocollo@pec.arpav.it.

Nel caso in cui venga esercitato uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà onere del Titolare verificare che l'interessato sia legittimato ad esercitarlo e fornire riscontro, di regola, entro un mese.

11. Diritto di reclamo

Gli interessati, che ritengono che il trattamento dei dati a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR, hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo, con sede in Piazza Venezia, 11 – 00186 Roma, ex art. 77 del GDPR, secondo le modalità previste al link <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>, o, del caso, possono adire alle competenti sedi giudiziarie nei confronti della stessa Autorità di controllo, ex art. 78 del GDPR, e/o nei confronti del Titolare o del Responsabile del Trattamento, ex art. 79 del GDPR.

12. Fonte di provenienza dei dati

I dati sono conferiti dall'interessato. ARPAV può tuttavia acquisire taluni dati anche tramite consultazione di pubblici registri, ovvero a seguito di comunicazione da parte di pubbliche autorità.

13. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è dovuto in base alla vigente normativa ed è altresì necessario ai fini della partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica nonché, eventualmente, ai fini della stipula, gestione ed esecuzione del contratto. Il rifiuto di fornire i dati richiesti non consentirà la partecipazione alla procedura ad evidenza pubblica, l'attribuzione dell'incarico, la stipula, gestione ed esecuzione del contratto, nonché l'adempimento degli obblighi normativi gravanti su ARPAV.

14. Trasferimento dei dati

I dati di norma non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che, ove si renda necessario, il Titolare avrà facoltà di trasferire i dati in Paesi Extra UE, a condizione che garantisca che il loro trasferimento avvenga nel rispetto delle garanzie previste dagli artt. 45 e 46 par. 2, lett. c) e d) GDPR.

15. Assenza di processi decisionali automatizzati

ARPAV non gestisce direttamente processi automatizzati, compresa la profilazione di cui all'art. 22, par. 1 e 4, GDPR.

PRINCIPALI QUERY RICHIESTE**1.1 - Report mensili e periodici**

1. Report integrato dati giuridici, economici e di presenze/assenze per Centro di costo/Organigramma ("stabilimento e reparto")
2. Chiusura stipendi
3. Allineamenti mensili
4. Chiusure annuali
5. Riepilogo assenze per Centro di costo/Organigramma ("stabilimento e reparto")
6. Residui ferie per Centro di costo/Organigramma ("stabilimento e reparto"), profilo/posizione, classificazione funzionale/ruolo
7. Stampa statistica presenze e assenze per Centro di costo/Organigramma ("stabilimento e reparto")
8. Costi e debiti per ferie maturate e non godute
9. Giorni di assenza totali senza giustificativo
10. Giorni di presenza e giustificativi di assenza giornalieri
11. Riepilogo giorni con più di 8 ore di presenza consecutiva
12. Riepilogo Generale Dipendenti (con colonne: Pronta disponibilità, eccedenza, difetto, ecc.)
13. Riepilogo timbrature
14. Riepilogo giornaliero presenti/assenti
15. Riepilogo giornate con riposo inferiore alle 11,00 ore
16. Presenti in servizio
17. Riepilogo sovrapposizione P.D. e giustificativi
18. Riepilogo di servizio pronta disponibilità
19. Riepilogo chiamate in Pronta Disponibilità
20. File di riepilogo per reparto con n° turni di reperibilità
21. Tabulato per verifica dei totali mensili
22. Riepilogo progressivi
23. Riepilogo giornaliero presenti/assenti/sciopero
24. Statistica con orario teorico e valido, con situazione oraria progressiva e sul periodo, straordinario liquidato
25. Stampa Statistica carichi di lavoro positivo/negativo, valido del mese, progressivo da inizio anno,
26. Malattia, tot. ferie, ferie godute. e residue
27. Valorizzazione ore di sciopero
28. Residui ore e ferie nel periodo
29. Statistica delle 48 ore settimanali
30. Elenco dipendenti per sede effettiva di lavoro
31. Elenco dipendenti part-time per sede di lavoro
32. Aspettative nel periodo
33. Aspettative mese successivo
34. Elenchi ore straordinario
35. Riepilogo voci straordinarie per istituto
36. Elenco dipendenti per denuncia infortuni
37. Scacchiera retributiva progressiva
38. Dipendenti con assunzioni/dimissioni/aspettative nel mese
39. Voci variabili registrate nel mese
40. Straordinari retribuiti nel mese
41. Dipendenti con indennità di polizia giudiziaria nel mese
42. Denuncia riepilogativa cassa pensione
43. Voci variabili registrate per reparto
44. Variazioni di reparto e qualifica
45. Dati retributivi particolari in scadenza
46. Stampa assunti/cessati in un periodo
47. Rappresentatività Sindacale
48. Iscritti per Sindacato con/senza indirizzi

49. Dati Retributivi Particolari (Integrazione dati Stipendiali)
50. Dati Retributivi Particolari (Cessioni/Riscatti/Polizze)
51. Stampe altri dati Qualifiche
52. Situazione dinamica del personale
53. Turni e ore Pronta Disponibilità
54. Report finalizzati alla costituzione dei fondi aziendali (come ad esempio: risparmi RIA; costo Differenziali Economici di Professionalità)
55. Report finalizzati alla compilazione delle Tabelle 15 del Conto Annuale

1.2 - Report su dipendenti

1. Dipendenti suddivisi per Centro di costo/Organigramma ("stabilimento e reparto")area/qualifica
2. Dipendenti suddivisi per disciplina
3. Dipendenti con servizi particolari
4. Dipendenti in ordine alfabetico con indirizzo
5. Dipendenti in ordine alfabetico per categoria speciale
6. Dipendenti in ordine di centro di costo
7. Dipendenti in ordine di qualifica in servizio, in ordine alfabetico con dettaglio qualifica e reparto
8. Dipendenti per sindacato
9. Dipendenti con assegno per nucleo familiare attivo
10. Dipendenti con dati qualifica disciplina, stabilimento, reparto, dati anagrafici
11. Tabulato controllo anomalie
12. Dipendenti con codice fiscale non valido

1.3 - Report su dipendenti in servizio ad una certa data

1. Dipendenti in servizio ad una certa data per qualifica con Part-Time
2. Dipendenti in servizio ad una certa data con dettaglio reparto e qualifica
3. Dipendenti in servizio ad una certa data con dati qualifica e residenza
4. Dipendenti in servizio ad una certa data suddivisi per matricola con reparto/qualifica
5. Dipendenti in servizio ad una certa data con dati anagrafici e data nascita
6. Dipendenti in servizio ad una certa data con stabilimento e reparto
7. Dipendenti in servizio ad una certa data con centro di costo

1.4 - Report su archivi di base

1. Elenco voci di decodifica
2. Report controllo voci con importo fisso
3. Modalità di calcolo ritenute sindacali
4. Voci retributive per codice voce
5. Voci retributive in ordine alfabetico
6. Dettaglio voci fisse per qualifica
7. Dettaglio algoritmi per qualifica
8. Report tabelle di inquadramento
9. Elenco Istituti bancari ed agenzie
10. Elenco Profili/posizioni
11. Elenco voci retributive per imputazione bilancio
12. Elenco articolazioni organizzative da organigramma di Agenzia

13. Elenco “stabilimenti/reparti”
14. Tabelle di riduzione
15. Codici statistici suddivisi per voce
16. Voci retributive per codice statistico
17. Elenco Profili/posizioni
18. Report voci stipendiali senza abbinamento statistico

TRACCIATI

Campo Tracciato	Esempio
TIP	1
TREDI	0
MATR	2060
CONOME	ROSSI
NOME	MARIO
RUO	242
PRO	202
PFU	611
DIS	0
POS	1
ARPFUN	5
LIV	SC
STA	406
REP	1001
ARPC1	120
ARPC2	100
ARPC3	100
ARPCAR	0
ARPPER	,00
VOC	100
IST	0
SIN	0
QTA	,00
IMP	1,6
AAL	2024
MML	1
AAR	2024
MMR	1
BIL	1
CLC001	0403070101
ARPVOC	100
ARPVOD	STIPENDIO TABELLARE BASE
ARPISD	
ARPSID	
ARPCON	342
ARPDT1	31012024
ARPENT	1
ARPDT2	31012024